

# Bericht 2016



Bericht der Beschwerdekommision für das Jahr 2016



## **Impressum**

### **Herausgeber**

Landschaftsverband Westfalen-Lippe  
LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen  
LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen  
Landesrat Prof. Dr. Meinolf Noeker

### **Redaktion**

Martin Skorzak  
Mechtild Stöber  
Heiko Winnemöller

### **Datenaufbereitung**

Petra Bockholt

### **Umschlagentwurf**

Ulrich Ackermann

### **Druck**

Druckerei Kettler, Bönen

### **Stand**

Münster, im Oktober 2017

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>1</b>
<b>1. Die Beschwerdekommision (BK)</b>	<b>3</b>
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	3
1.2 Zuständigkeit und Information	3
1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision	6
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	8
<b>2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen</b>	<b>9</b>
<b>3. Anzahl der Beschwerden</b>	<b>10</b>
3.1 Anzahl der Beschwerden / Kritikpunkte im Jahr 2016	12
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre	16
<b>4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte</b>	<b>16</b>
<b>5. Beschwerden im Jahr 2016</b>	<b>21</b>
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	21
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich	22
5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich	22
5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich	23
5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene	24
5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum	24
5.5.2 LWL-Klinik Dortmund	25
5.5.3 LWL Klinik Gütersloh	26
5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	27
5.5.5 LWL-Klinik Herten	28
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	29
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	30
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	30
5.5.9 LWL-Klinik Münster	31
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	32
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	33

	<b>Seite</b>
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	33
5.6.1    LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	33
5.6.2    LWL-Universitätsklinik Hamm	34
5.6.3    LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	34
5.6.4    LWL-Klinik Marsberg	35
5.7 LWL-Pflegezentren	35
5.8 LWL-Wohnverbände	36
5.8.1    LWL-Wohnverbund Hemer	36
5.8.2    LWL-Wohnverbund Lengerich	36
5.8.3    LWL-Wohnverbund Lippstadt	37
5.8.4    LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	39
5.8.5    LWL-Wohnverbund Marsberg	38
5.8.6    LWL-Wohnverbund Münster	39
5.8.7    LWL-Wohnverbund Warstein	39
5.8.8    Übrige LWL-Wohnverbände	40
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	40
5.9.1    LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet	40
5.9.2    Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	40
<b>6. Ausblick</b>	<b>41</b>

### 1. Die Beschwerdekommision (BK)

#### 1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Alle Krankenhäuser in Nordrhein-Westfalen haben gemäß § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes (KHGG NW) Maßnahmen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben von Patientinnen und Patienten durch eine unabhängige Stelle zu treffen. Die Bestimmungen des § 5 des KHGG werden durch das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) in § 24 für den Fachbereich Psychiatrie ergänzt. Diese gesetzlichen Forderungen und Vorgaben erfüllt die Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe seit über 35 Jahren. Die Mitglieder der in 1979 gegründeten Beschwerdekommision werden durch den Gesundheits- und Krankenhausausschuss des LWL gewählt.

Jederzeit haben die Patientinnen und Patienten der Fachkrankenhäuser im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen sowie deren Angehörige die Möglichkeit, ihre Beschwerden, ihre Anregungen oder Ihr Lob zu äußern.

Ihre Äußerungen können sie telefonisch, postalisch, per E-Mail, via Telefax oder im direkten Gespräch mitteilen. Nachdem die Prüfung einer Beschwerde abgeschlossen ist, werden berechtigt kritisierte Mängel so schnell wie möglich behoben, und wenn unter Umständen erforderlich, Verbesserungen auf alle Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen übertragen.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision setzen sich in gleicher Form für die Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Pflegezentren sowie der LWL-Wohnverbände ein.

Laut § 6 des Wohn- und Teilhabegesetzes NRW (WTG) haben Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter ein Beschwerdeverfahren sicherzustellen.

In der Regel finden die monatlichen Sitzungen der Beschwerdekommision in einer der psychiatrischen Einrichtungen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe statt. Dieses ermöglicht den Mitgliedern der Beschwerdekommision sich direkt vor Ort ein persönliches Bild zu verschaffen sowie Eingaben und weitere Sachthemen mit der jeweiligen Leitung der Einrichtung zu besprechen.

#### 1.2 Zuständigkeit und Information

Die Beschwerdekommision ist für die Beschwerden und Anregungen aller Personen zuständig, die sich in Behandlung einer LWL-Klinik oder in Betreuung eines LWL-Pflegezentrums oder LWL-Wohnverbundes befinden. Es ist dabei unerheblich, ob die Behandlung oder Betreuung stationär oder ambulant erfolgt.

Die Mitglieder der BK sind an der Verbesserung der Versorgung interessiert, daher ist zweitrangig, wer eine Kritik äußert.

Daher können sich ebenfalls Angehörige, rechtliche Betreuerinnen und Betreuer oder andere interessierte Personen an die Beschwerdekommision wenden und im Sinne von Patientinnen, Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen tätig werden.

Zum LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen gehören folgende Einrichtungen:

### **LWL-Kliniken für Erwachsenenpsychiatrie**

- LWL-Universitätsklinikum Bochum
- LWL-Klinik Dortmund
- LWL-Klinikum Gütersloh
- LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik
- LWL-Klinik Herten
- LWL-Klinik Lengerich
- LWL-Klinik Lippstadt
- LWL-Klinik Marsberg
- LWL-Klinik Münster
- LWL-Klinik Paderborn
- LWL-Klinik Warstein

### **LWL-Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie**

- LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik
- LWL-Universitätsklinik Hamm
- LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik
- LWL-Klinik Marsberg

### **LWL-Pflegezentren**

- LWL-Pflegezentrum Dortmund
- LWL-Pflegezentrum Gütersloh
- LWL-Pflegezentrum Lengerich
- LWL-Pflegezentrum Lippstadt
- LWL-Pflegezentrum Marsberg
- LWL-Pflegezentrum Münster
- LWL-Pflegezentrum Warstein

### **LWL-Wohnverbände**

- LWL-Wohnverbund Dortmund
- LWL-Wohnverbund Gütersloh
- LWL-Wohnverbund Hemer
- LWL-Wohnverbund Lengerich
- LWL-Wohnverbund Lippstadt
- LWL-Wohnverbund Marl
- LWL-Wohnverbund Marsberg
- LWL-Wohnverbund Münster
- LWL-Wohnverbund Paderborn
- LWL-Wohnverbund Warstein

### **LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren und Spezialisierungen an den LWL-Kliniken**

- LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh  
(*Hans Peter Kitzig Institut*)
- LWL-Institut für Rehabilitation Warstein
- LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland
- LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen  
(*Bernhard-Salzmann-Klinik*)
- LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet
- LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen  
(*Stillenberg Warstein*)
- Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm

Die Patientinnen, Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner werden über einen entsprechenden Aushang über die Existenz und Tätigkeit der Beschwerdekommision informiert.

Die Betriebs- und Einrichtungsleitungen sind darüber informiert, dass der Aushang an *deutlich sichtbarer und zugänglicher Stelle* auf jeder Station, in jeder Tagesklinik und Institutsambulanz sowie in jeder Wohngruppe des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen angebracht sein muss.

Die Einrichtungen sind ferner aufgefordert, im Rahmen ihrer Internetpräsenz auf die Be-

schwerdekommision hinzuweisen. Informationen über die Tätigkeit der Beschwerdekommision können unter der Homepage der Beschwerdekommision:

[www.lwl-beschwerdekommision.de](http://www.lwl-beschwerdekommision.de)

eingeholt werden. Anregungen und Beschwerden können persönlich, telefonisch, postalisch, via E-Mail oder per Telefax an die Mitglieder der Beschwerdekommision oder an die zuständige Mitarbeiterin oder den zuständigen Mitarbeiter in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen gerichtet werden.

### **Beschwerdekommision**

In der **Beschwerdekommision** sind fachkundige Bürgerinnen und Bürger tätig, die unabhängig von der LWL-Klinik, dem LWL-Wohnverbund, dem LWL-Pflegezentrum und der Verwaltung des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL) arbeiten. Sie können sich mit allen Anliegen, Anregungen und Kritikpunkten an folgende Personen wenden:

CDU:	Wolfgang Diekmann Winfried Kaup Christiane Krause, <i>Vorsitzende</i>
SPD:	Hans-Joachim Kayser, <i>stellv. Vorsitzender</i> Elisabeth Veldhues Renate Weyer
Bündnis 90 / Die Grünen:	Gertrud Meyer zum Alten Borgloh
FDP/FW:	Karl-Heinz Dingerdissen
Die Linke:	Dr. Burkhard Wiebel

In enger Zusammenarbeit mit der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe werden Ihre Beschwerden geprüft, beraten und Lösungsvorschläge erarbeitet.

**Anschrift der Beschwerdekommision:**

Beschwerdekommision des Gesundheits- und Krankenhausausschusses  
Büro der LWL-Landschaftsversammlung  
48133 Münster

**Ihre direkten Ansprechpersonen in der Hauptverwaltung des LWL sind:**

Mechtild Stöber Diplom-Sozialarbeiterin (FH), Krankenschwester Telefon: 0251 591 - 3862 Telefax: 0251 591 - 6595 E-Mail: <a href="mailto:mechtild.stoeber@lwl.org">mechtild.stoeber@lwl.org</a>	Heiko Winnemöller, M.A. Diplom-Sozialwirt (FH), Diplom-Sozialarbeiter (FH) Telefon: 0251 591 - 6806 Telefax: 0251 591 - 6595 E-Mail: <a href="mailto:heiko.winnemoeller@lwl.org">heiko.winnemoeller@lwl.org</a>
---	---

LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen  
LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen  
Horsterplatz 2  
48147 Münster

Internet: [www.lwl-beschwerdekommision.de](http://www.lwl-beschwerdekommision.de)

**Sprechzeiten:**  
montags - donnerstags 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr, 14:00 Uhr bis 15:30 Uhr  
freitags 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr.  
Außerhalb der Zeiten ist ein Anrufbeantworter angeschlossen, der Ihren Anruf entgegennimmt. Wir rufen Sie auf jeden Fall zurück.

Münster, im März 2016

Für die Beschwerden von Patientinnen und Patienten in den Maßregelvollzugskliniken des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe sowie den Maßregelvollzugspatientinnen und Maßregelvollzugspatienten in den allgemeinpsychiatrischen Kliniken, Pflegezentren und Wohnverbänden des Landschaftsverbandes ist die Beschwerdekommision *nicht* zuständig. Die Beschwerden dieser Patientinnen und Patienten werden von der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ beraten.

Ebenfalls wird jährlich in einem gesonderten Bericht über die Tätigkeit der Beschwerdekommision Maßregelvollzug informiert.

Aus den Einrichtungen des LWL-Psychiatrie-Verbundes Westfalen wurden im Jahr 2016 im Bereich Maßregelvollzug 11 Einzelbeschwerden mit 21 Kritikpunkten behandelt, davon war lediglich ein Kritikpunkt begründet.

### 1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision

Die Mitglieder der Beschwerdekommision des LWL sind Abgeordnete aus Städten und Gemeinden in Westfalen-Lippe. Folgende Mitglieder gehörten im Jahr 2016 der Beschwerdekommision an:

#### Mitglied



Christiane Krause  
(Vorsitzende)

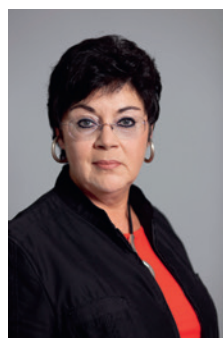
**CDU**



Hans-Wolfgang Kayser  
(stellv. Vorsitzender)

**SPD**

#### Stellvertreterinnen/Stellvertreter



Angelika Dümenil

**CDU**



Ulrich Blum

**SPD**



**Mitglied**



**CDU**

Wolfgang Diekmann



**FDP-FW**  
Fraktion im LWL

Karl-Heinz Dingerdissen



**CDU**

Winfried Kaup



**BÜNDNIS 90  
DIE GRÜNEN**

Gertrud Meyer zum Alten Borgloh

**Stellvertreterinnen/Stellvertreter**



**CDU**

Arnold Weßling



**FDP-FW**  
Fraktion im LWL

Dr. Thomas Reinbold



**CDU**

Stephanie Pohl



**BÜNDNIS 90  
DIE GRÜNEN**

Heinz Entfellner

**Mitglied**



Elisabeth Veldhues



Renate Weyer



Dr. Burkhard Wiebel

**Stellvertreterinnen/Stellvertreter**



Ursula Lindstedt



Ursula Ecks



Dr. Bernd Tenbenschel

**1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision in 2016**

Die Mitglieder der Beschwerdekommision tagten im Jahr 2016 zwölfmal an folgenden Terminen und Orten:

- |        |                                   |        |                                  |
|--------|-----------------------------------|--------|----------------------------------|
| 12.01. | LWL-Klinik Herten                 | 04.07. | LWL-Klinik Lippstadt             |
| 02.02. | LWL-Klinik Marl-Sinsen            | 01.08. | LWL-Tagesklinik Salzkotten       |
| 02.03. | LWL-Tagesklinik Bergkamen         | 06.09. | LWL-Maßregelvollzugsklinik Herne |
| 05.04. | LWL-Klinik Paderborn              | 04.10. | LWL-Wohnverbund Warstein         |
| 03.05. | LWL-Pflegezentrum Lengerich       | 02.11. | LWL-Universitätsklinik Hamm      |
| 07.06. | LWL-Maßregelvollzugsklinik Rheine | 01.12. | LWL-Landeshaus, Münster          |

Traditionell findet die letzte Sitzung der Beschwerdekommision eines Kalenderjahres im LWL-Landeshaus in Münster statt. Zusätzlich zur Beratung von Beschwerden wird ein aktuelles Thema von den Kommissionsmitgliedern behandelt.

Im Dezember 2016 informierten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision über die am Vortag vom Landtag NRW verabschiedete Novellierung des Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW). Hierzu fand ein gemeinsamer Austausch mit dem zuständigen Referatsleiter des Ministeriums

für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen, einer Vertreterin des Landesverbandes der Psychiatrie-Erfahrenen sowie der Vorsitzenden des Bundesverbandes der Angehörigen psychisch Kranker statt.

Darüber hinaus tauschten die Kommissionsmitglieder mit der Vertreterin des Landesverbandes der Psychiatrie-Erfahrenen und der Vertreterin des Bundesverbandes der Angehörigen psychisch Kranker ihre Auffassungen bezüglich der Erfüllung der Vorgaben des § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes (KHGG NW) aus.

## 2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen

Von der zuständigen Mitarbeiterin und dem zuständigen Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen wird im Auftrag der Mitglieder der Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes schnellstens nach der Kenntnisnahme einer Beschwerde geprüft, ob es sich um einen objektivierbaren Missstand handelt oder eine ausschließlich subjektive Betroffenheit vorliegt.

Wenn sich beispielsweise eine Bewohnerin, ein Bewohner, eine Patientin oder ein Patient über einen vorwiegend individuellen Sachverhalt, die eigene Betreuung oder Behandlung beschwert, wird generell aus Gründen des Personenschutzes von der beschwerdeführenden Person (und gegebenenfalls von der rechtlichen Vertretung) eine schriftliche Einverständniserklärung zur Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht des Betreuungs-, Behandlungs- und Pflegeteams der entsprechenden Einrichtung eingeholt.

In 2016 wurde damit begonnen, die vorstehend erwähnten Formulare und Merkblätter zur Abgabe der Einverständniserklärung sowie den Aushang der Beschwerdekommision (siehe Seite 5) nach dem Regelwerk des Netzwerkes Leichte Sprache e.V. zu übersetzen um diese Unterlagen zukünftig situativ anbieten beziehungsweise aushängen zu können.

Mit dieser Maßnahme soll es den Menschen, die aus verschiedensten Gründen über eine geringe Kompetenz in der deutschen Sprache verfügen, erleichtert werden, die vorgelegten Unterlagen oder die an sie gerichteten Informationen zu verstehen.

Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt in allen Fällen wie folgt:

- bei dem Eingang einer schriftlichen Beschwerde erfolgt zeitnah eine persönliche Kontaktaufnahme mit der beschwerdeführenden Person. Ihr wird der Eingang

- der Beschwerde bestätigt, es erfolgt eine Aussprache über den Inhalt der Beschwerde sowie eine Besprechung über das weitere Vorgehen,
- mit der zuständigen Betriebs-, Einrichtungs- oder Heimleitung der LWL-Klinik, des LWL-Pflegezentrums oder des LWL-Wohnverbundes wird Kontakt aufgenommen,
  - Anforderung einer Stellungnahme zu den vorgebrachten Kritikpunkten,
  - eventuelle Aufnahme des Sachverhaltes und Klärung der Situation vor Ort durch Gespräche und/oder Besichtigung der Räumlichkeiten,
  - (Über-)Prüfung und Bewertung des Gesamtbildes einschließlich der abgegebenen Stellungnahme/n der Betriebs-, Einrichtungs- oder Heimleitung,
  - entweder Entwurf eines Antwortschreibens an die beschwerdeführende Person zwecks Beratung in einer Sitzung der Beschwerdekommision oder persönliche Rückmeldung an die beschwerdeführende Person,
  - Erstellung einer Beratungsvorlage für die Mitglieder der Beschwerdekommision mit allen den Fall betreffenden Unterlagen,
  - Beratung des Sachverhaltes mit den Mitgliedern der Beschwerdekommision,
  - bei berechtigten Beschwerden möglichst umgehende Abhilfe zum Zeitpunkt der Bearbeitung der Beschwerde schaffen.
- Gelegentlich kontaktieren die beschwerdeführenden Personen einzelne, mehrere oder sämtliche Beschwerdekommisionsmitglieder. In diesen Fällen geben die Mitglieder der Beschwerdekommision die Bearbeitung der Beschwerde an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung ab. Selbstverständlich haben die Kommissionsmitglieder jederzeit die Möglichkeit, am gesamten Prozess der Bearbeitung der Beschwerde teilzunehmen. Anonyme Beschwerden werden in der Regel nicht bearbeitet.

### 3. Anzahl der Beschwerden

Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich die Anzahl der beratenen Beschwerden im Jahr 2016 um 15 Beschwerden auf eine Gesamtsumme von 115. Die in den Beschwerden enthaltenen einzelnen Kritikpunkte erhöhten sich um drei Punkte im Vergleich zum Vorjahr auf insgesamt 320 Kritikpunkte.

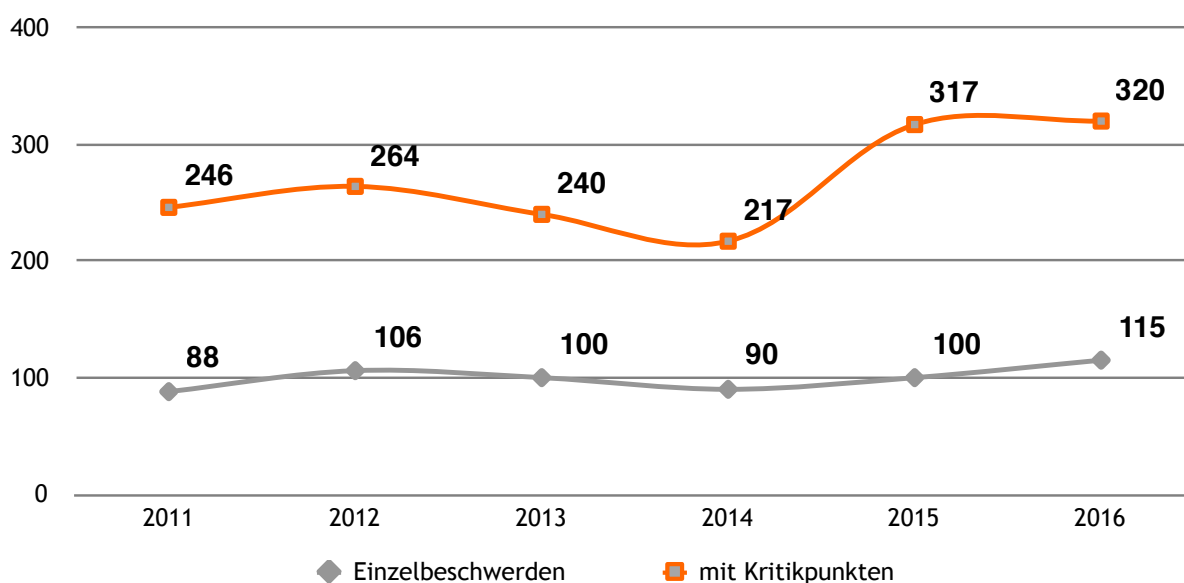
Auch im Jahr 2016 kam der überwiegende Anteil der von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beratenen Beschwerden aus den LWL-Kliniken für Erwachsene.

Hier erhöhte sich die Anzahl um zwölf Beschwerden auf 85 Beschwerden mit insgesamt 245 Kritikpunkten. Obwohl sich die Gesamtanzahl der Beschwerden aus den LWL-Kliniken für Erwachsene erhöhte, reduzierte sich jedoch die Anzahl der Kritikpunkte. In 2016 verdoppelte sich die Anzahl der beratenen Beschwerden aus den Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie des LWL-PsychiatrieVerbundes auf acht Beschwerden mit insgesamt 21 Kritikpunkten (2015: 4 Beschwerden mit 5 Kritikpunkten).

Die Anzahl der Beschwerden aus dem Bereich der LWL-Wohnverbände stieg leicht auf 22 Beschwerden in 2016 und damit im Vergleich zu 2015 um zwei Beschwerden an. Die Anzahl der in den Beschwerden enthaltenen Kritikpunkte reduzierte sich dagegen um acht auf nun 54 Kritikpunkte. Aus dem Bereich der LWL-Pflegezentren wurden in 2016 keine Beschwerden beraten.

Die Anzahl der beratenen Beschwerden beziehungsweise Kritikpunkte ist in Relation zu den insgesamt über 240.000 stationären, teilstationären sowie ambulanten Behandlungsfällen und Betreuungsplätzen des gesamten LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen in 2016 relativ gering. Zwar erhöhte sich die Anzahl der Einzelbeschwerden im Vergleich zum Vorjahr um 15 Prozent deutlich, jedoch

**Anzahl der Beschwerden mit den darin enthaltenen Kritikpunkten im Vergleich über sechs Jahre**



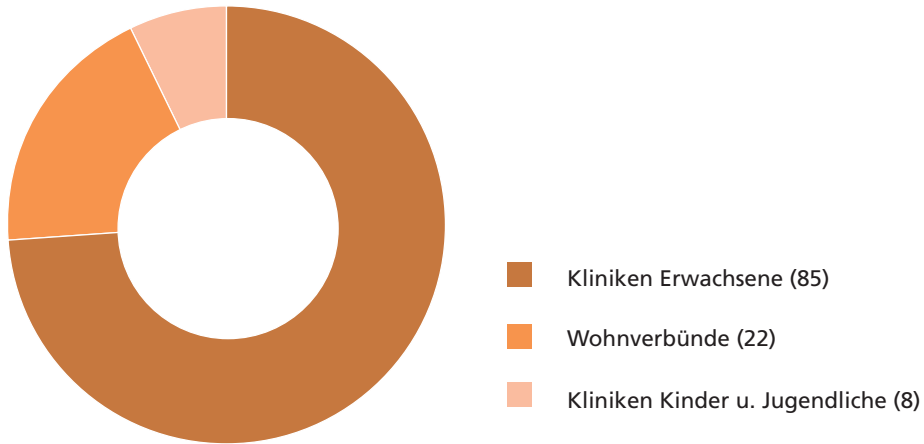
Wie in den Jahren zuvor fanden die überwiegend telefonisch vorgetragenen Anfragen, Berichte und Mitteilungen keine eingehende Berücksichtigung und Darstellung, die im Gespräch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung direkt geklärt werden konnten. In 2016 lag die Anzahl dieser Kontakte bei circa 285. Bei diesen Fällen handelt es sich überwiegend um Angelegenheiten, die die Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes (Gerichtliche Unterbringung) betrafen oder um Kontaktaufnahmen durch akut erkrankte Personen, die beruhigt werden oder sich mehrmalig zum Ausdruck bringen.

blieb die Anzahl der darin enthaltenen Kritikpunkte mit 320 (2015: 317) fast gleich. Von den 320 Kritikpunkten in 2016 waren 46 Punkte (14,36 Prozent) begründet.

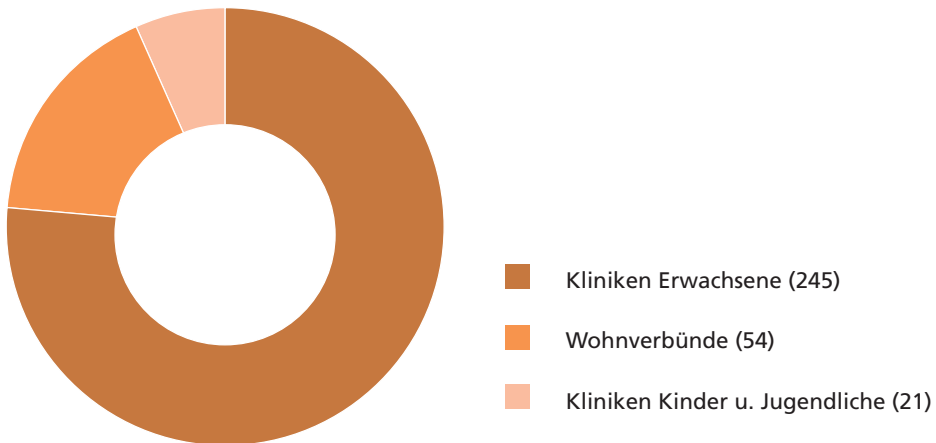
Im Vorjahr lag die Anzahl der begründeten Kritikpunkte bei 20,5 Prozent. Unter Beachtung dieser Zahlen kann trotz des erneuten Anstieges der Einzelbeschwerden nicht von einer negativen Tendenz ausgegangen werden. Festzustellen ist, dass in wachsendem Maße in den Einrichtungen eine offene Kritik- und Beschwerdekultur etabliert und gelebt wird und somit bei den beschwerdeführenden Personen die Bereitschaft gestiegen ist, ihre Kritik vorzubringen.

3.1 Anzahl der Beschwerden und Kritikpunkte in 2016

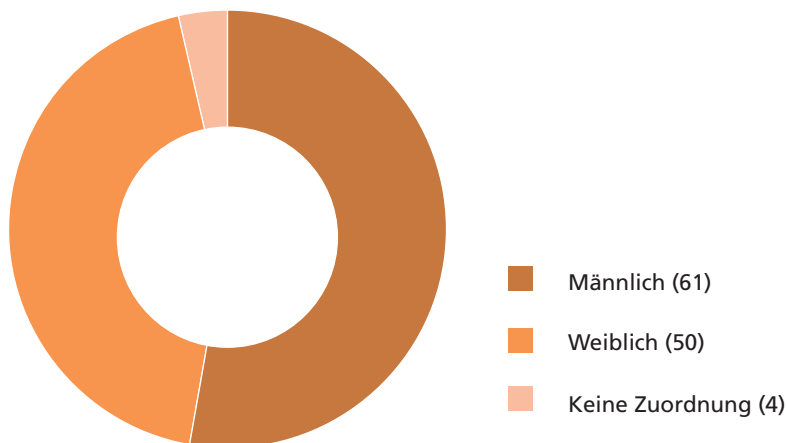
Anzahl der **Beschwerden** in 2016 / Gesamt, N: 115  
Unterscheidung: Einrichtungsform



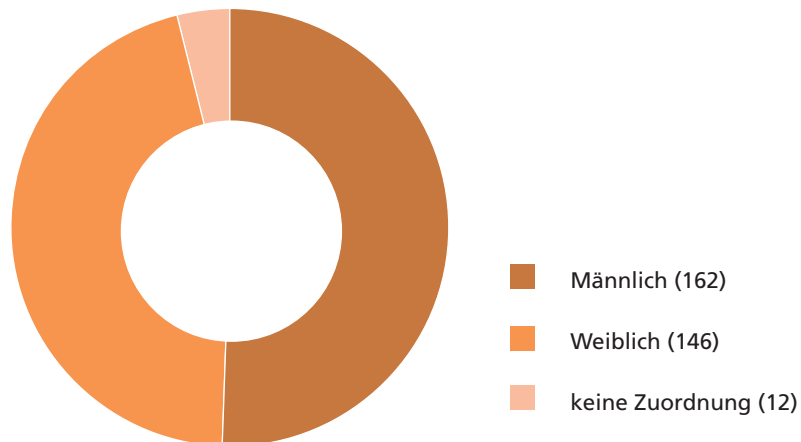
Anzahl der **Kritikpunkte** in 2016 / Gesamt, N: 320  
Unterscheidung: Einrichtungsform



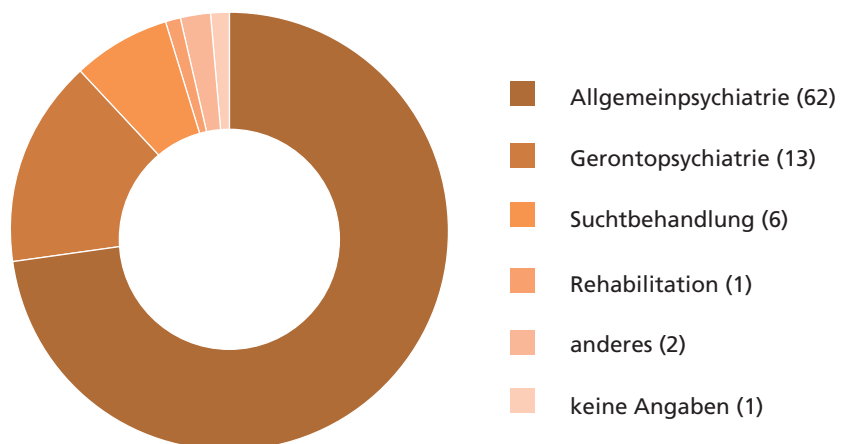
Anzahl der **Beschwerden** in 2016 / Gesamt, N: 115  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



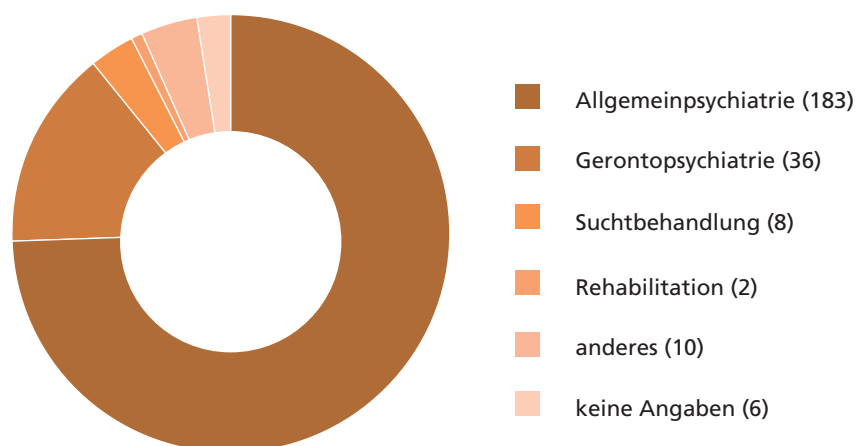
Anzahl der **Kritikpunkte** in 2016 / Gesamt, N: 320  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



Anzahl der **Beschwerden** in 2016 / Kliniken Erwachsene, N: 85  
Unterscheidung: Behandlungsform

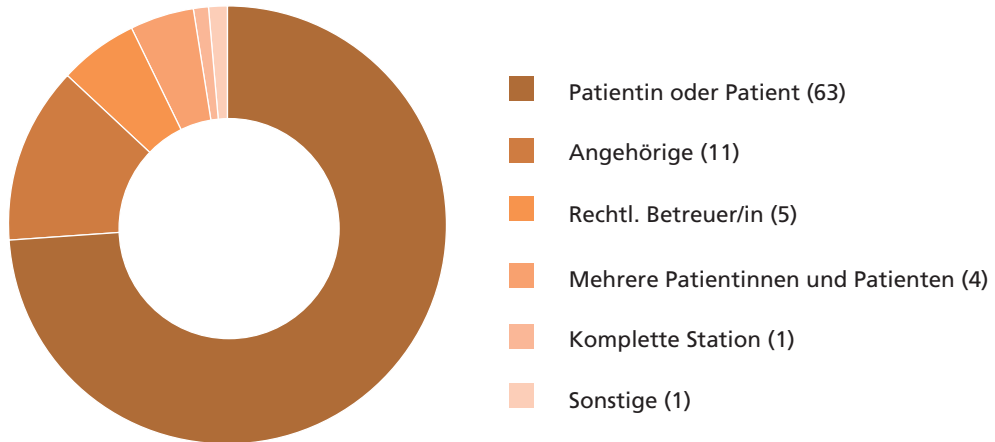


Anzahl der **Kritikpunkte** in 2016 / Kliniken Erwachsene, N: 245  
Unterscheidung: Behandlungsform

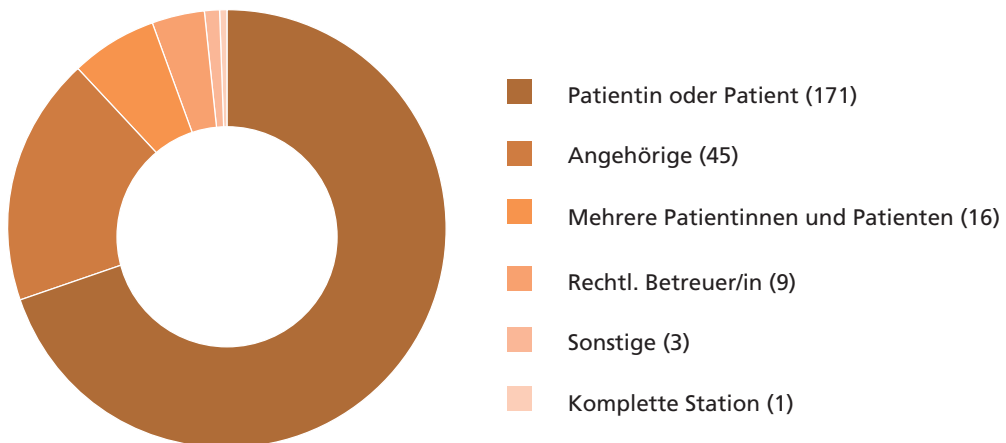




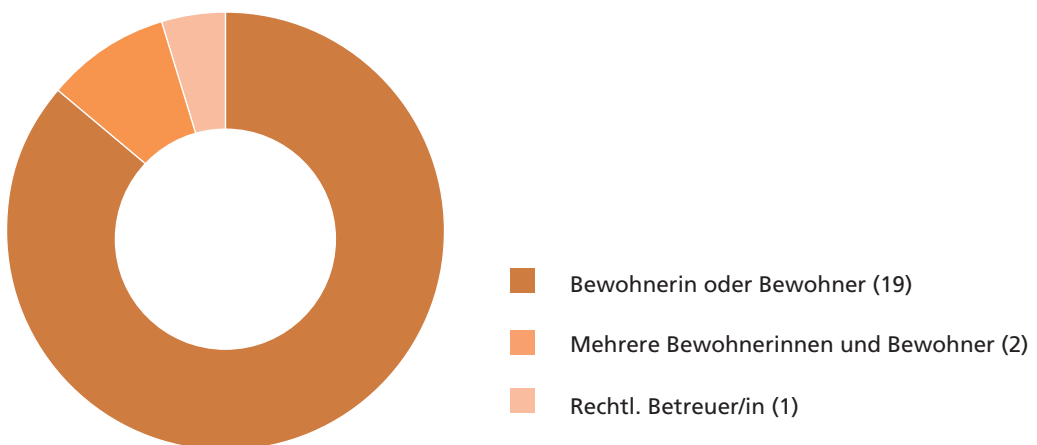
Anzahl der **Beschwerden** in 2016 / Gesamt, N: 85  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



Anzahl der **Kritikpunkte** in 2016 / Kliniken Erwachsene, N: 245  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe

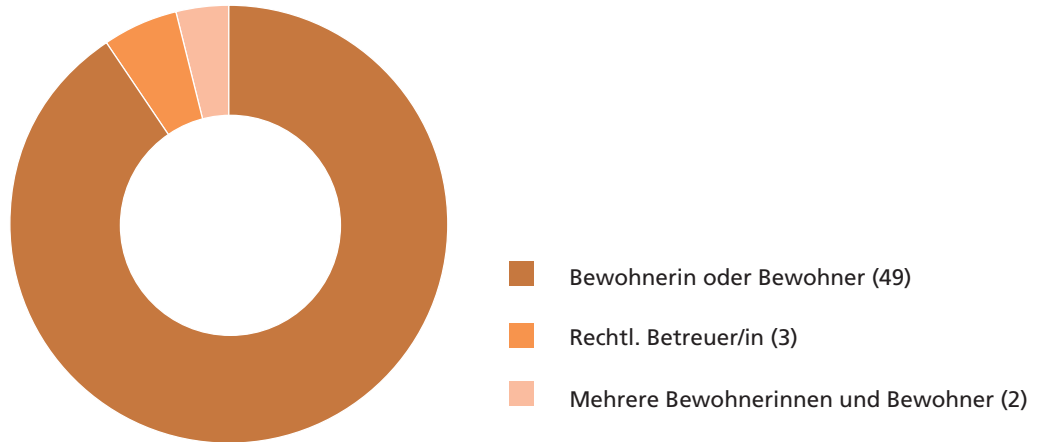


Anzahl der **Beschwerden** in 2016 / Wohnverbände, N: 22  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe

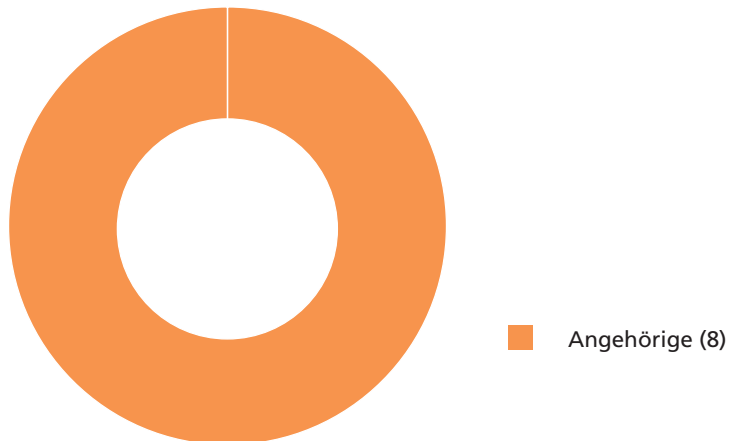




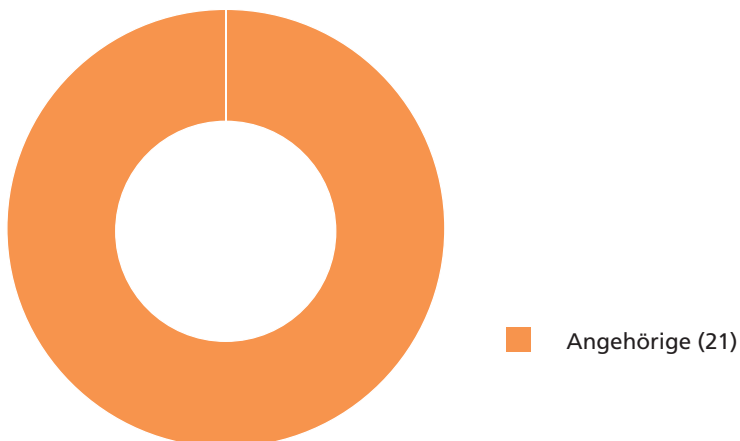
Anzahl der **Kritikpunkte** in 2016 / Wohnverbände, N: 54  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



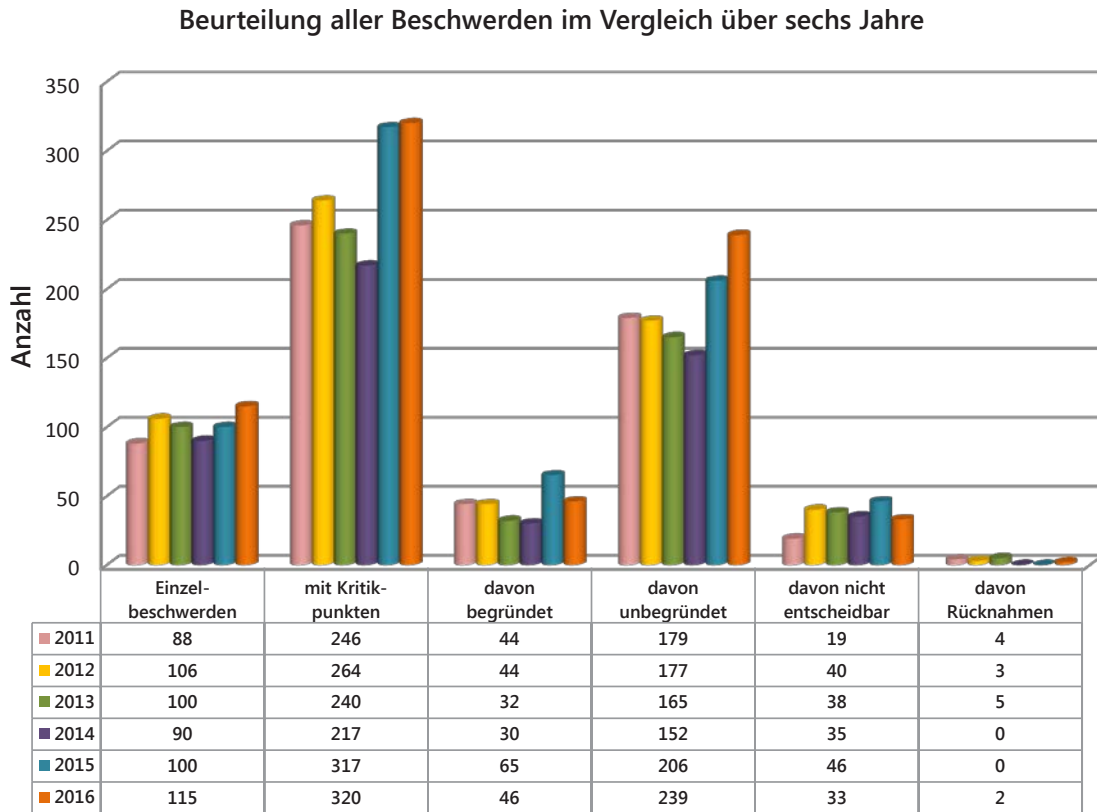
Anzahl der **Beschwerden** in 2016 / Kliniken Kinder u. Jugendliche, N: 8  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



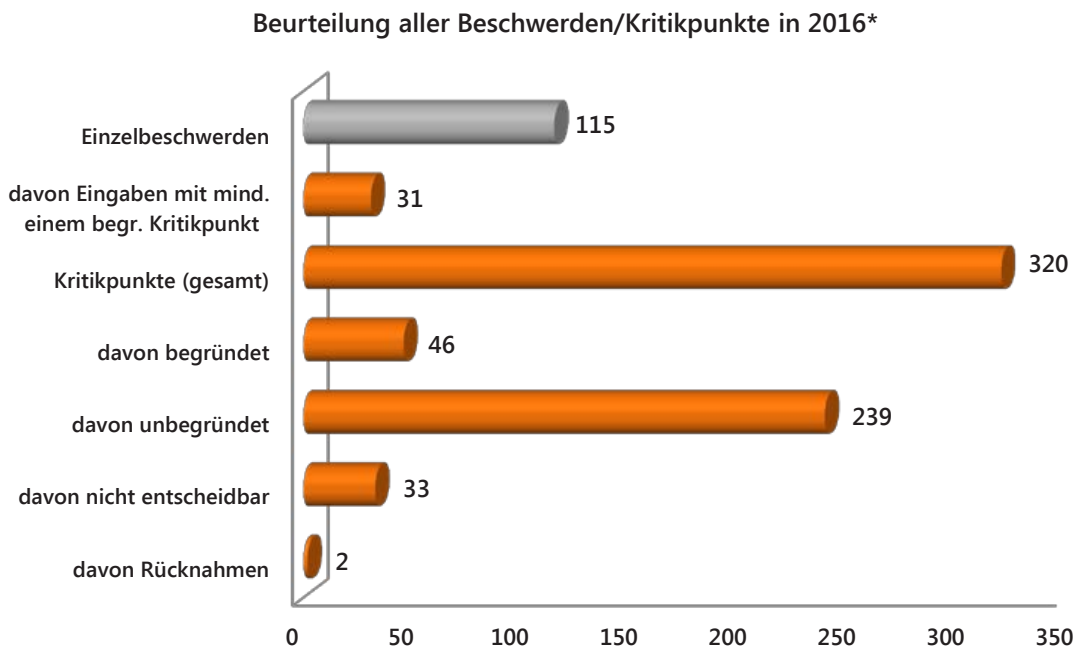
Anzahl der **Kritikpunkte** in 2016 / Kliniken Kinder u. Jugendliche, N: 21  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



### 3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre



### 4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte



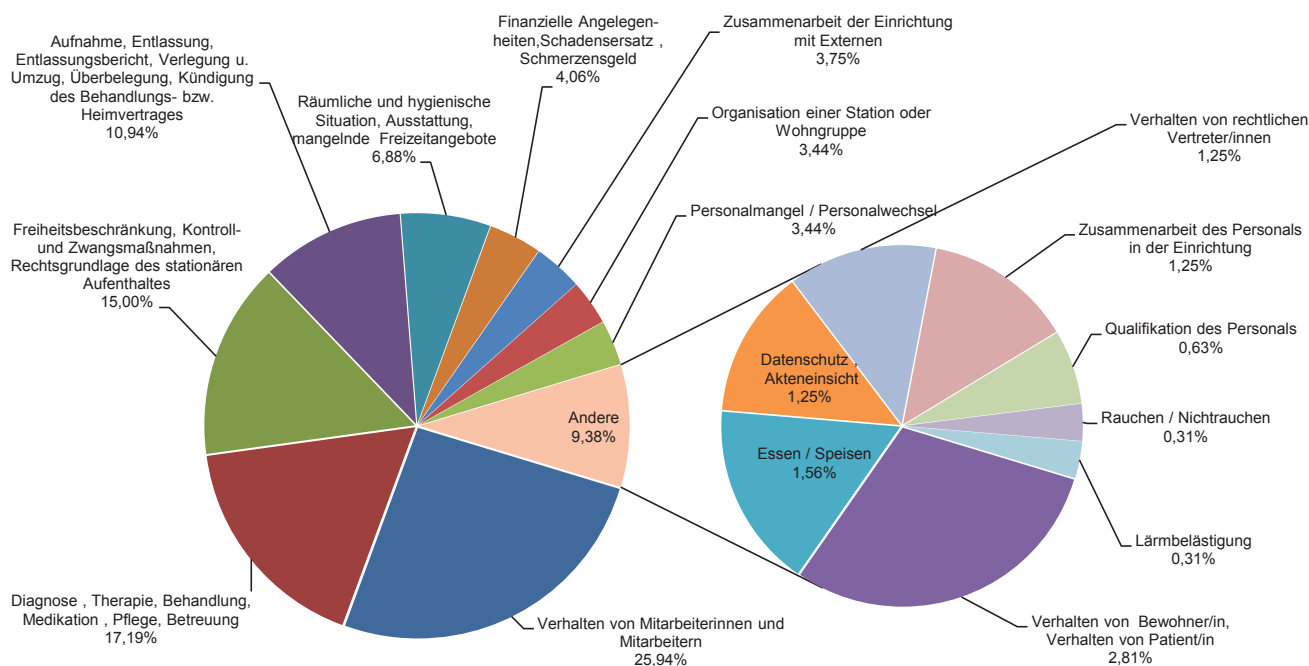
\*Ohne Lob/positive Rückmeldungen (5x), Verbesserungsvorschläge (7x)

In 2016 gab es keine wesentliche inhaltliche Verschiebung der Kritikpunkte im Vergleich zum Vorjahr.

Erneut betrafen mehr als die Hälfte (58,13 Prozent) aller Kritikpunkte die drei Bereiche

„Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern“, „Diagnose, Therapie, Behandlung, Medikation, Pflege und Betreuung“ sowie „Freiheitsbeschränkende Maßnahmen“. In 2015 lag der Wert bei 55,2 Prozent.

**Prozentuale Verteilung\* der Kritikpunkte in 2016**



\* Prozentwerte kfm. gerundet

### Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern war in 2016 der häufigste Kritikpunkt (83-mal). Der überwiegende Anteil der Kritikpunkte war aus Sicht der Mitglieder der Beschwerdekommision unbegründet.

Mehrfach fühlten sich die betroffenen Personen von den Mitarbeitern/innen der Einrichtung autoritär behandelt und/oder nicht ernst genommen. Daneben wurde ein empathisches Verhalten vermisst oder die nicht

erfolgte Weitergabe von Informationen wurde bemängelt. Es ist in diesem Kontext jedoch ebenso wichtig zu erwähnen, dass Patientinnen und Patienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohner im Rahmen ihrer Erkrankung sowohl Mitpatientinnen und Mitpatienten, Mitbewohnerinnen und Mitbewohner als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beleidigen, bedrohen und möglicherweise gewalttätig werden können.

Im Verlauf der Recherchen und Beratungen zu den Eingaben wurde deutlich, dass sich der Einsatz von besonders geschulten Mitar-

beiterinnen und Mitarbeitern positiv in Gewalt besetzten Situationen auswirkt. In den fünf Fällen, wo das Verhalten von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern aus Sicht der Beschwerdekommision zu beanstanden war, wurde umgehend von der Leitung der Einrichtung eine entsprechende Veränderungsmaßnahme getroffen beziehungsweise für Abhilfe gesorgt.

### **Diagnose, Therapie, Behandlung, Medikation, Pflege und Betreuung**

Insgesamt 55 Kritikpunkte wurden zu diesen Themenbereichen von den Mitgliedern der Beschwerdekommision in 2016 beraten. In 11 Fällen waren beispielsweise die Betroffenen bei der Formulierung ihrer Kritik davon ausgegangen, dass die Beschwerdekommision umgehend auf eine Absetzung oder Veränderung der bestehenden Medikation hinwirkt. Den beschwerdeführenden Personen wurde ausführlich erklärt, dass die Beschwerdekommisionsmitglieder nicht direkt in die fachlichen Kompetenzen der Mitglieder des Behandlungsteams eingreifen können.

In einigen Fällen führten die zusprechenden Gespräche der Mitarbeiterin und des Mitarbeiters der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zu einer deutlichen Akzeptanzverbesserung der Medikamenteneinnahme. Anlässlich von kurzfristigen, unvorhersehbaren und/oder längerfristigen Erkrankungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kam es zu Einschränkungen oder Ausfällen von therapeutischen Angeboten, die - trotz eingehender Bemühungen der Verantwortlichen der Einrichtungen - nicht durchweg behoben werden konnten. Aus Sicht der Mitglieder der Beschwerdekommis-

sion waren insgesamt acht Kritikpunkte aus dem gesamten Themenkomplex begründet. In sechs Fällen konnte umgehend darauf hingewirkt werden eine Abhilfe zu schaffen.

### **Freiheitsbeschränkende Maßnahmen**

Insgesamt 48-mal beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision in 2016 mit Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen sowie der Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes.

Die Anzahl der Kritikpunkte stieg im Vergleich zum Vorjahr um elf Punkte liegt bei damit bei 15 % (n 320). Die Betroffenen kritisierten Fixierungen, die erfolgte Zwangsunterbringung, Kontrollen und Ausgangs- oder Besuchsbeschränkungen sowie andere Beschränkungen aus therapeutischen Gründen. Bei den insgesamt 18 Kritikpunkten bezüglich der Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes wurde die Beschwerdeführerin beziehungsweise der Beschwerdeführer auf die Zuständigkeit des Gerichtes hingewiesen. In einem Fall nahm die beschwerdeführende Person ihre Beschwerde nach dessen Bearbeitung zurück.

### **Aufnahme, Entlassung, Verlegung, Umzug, Kündigung des Behandlungs- bzw. Heimvertrages**

Die Anzahl der von den betroffenen Personen hierzu vorgebrachten Kritikpunkte ist im Vergleich zum Vorjahr gleichgeblieben und beträgt weiterhin 35 Punkte. Sechsmal wurden eine nicht zeitnahe Formulierung und Absendung oder andere Mängel bei der Erstellung des Behandlungs- und Entlassungsberichtes von den Betroffenen oder deren Angehörigen kritisiert. Hinsichtlich der Dauer der Verzögerungen wurde eine Zunahme

festgestellt. In fünf Fällen war die Kritik begründet. Es wurde jeweils für eine rasche Abhilfe gesorgt.

### **Räumliche und hygienische Situation, Ausstattung, mangelnde Freizeitangebote**

Die Beschwerdekommision beschäftigte sich in 2016 in 22 Fällen mit geäußelter Kritik zu Räumlichkeiten, Hygiene oder Ausstattung der Einrichtung sowie mangelnden Freizeitangeboten für die betroffenen Personen.

In acht Fällen stellten die Mitglieder der Beschwerdekommision fest, dass die Kritik begründet war. Es wurde jeweils darauf hingewirkt, dass eine Abhilfe geschaffen wurde.

### **Finanzielle Angelegenheiten, Schadensersatz/Schmerzensgeld**

Die Kommission beschäftigte sich 13-mal mit finanziellen Angelegenheiten und der Forderung nach Schadensersatz beziehungsweise Schmerzensgeld. In drei Fällen stellten die Kommissionsmitglieder fest, dass die Eingabe begründet war. Jeweils konnte zeitnah für Abhilfe gesorgt werden.

### **Zusammenarbeit der Einrichtung mit Externen**

Zwölfmal wurde die mangelnde Zusammenarbeit der Einrichtung mit Angehörigen, gesetzlichen Vertretern, anderen Institutionen beziehungsweise Einrichtungen oder einem niedergelassenen Arzt beanstandet. Die Kritik wurde in vier Fällen als begründet angesehen. In diesen Fällen wurde von der Beschwerdekommision darauf hingewirkt, rasch für eine Abhilfe zu sorgen.

### **Organisation einer Station oder Wohngruppe**

Im Berichtsjahr 2016 handelten 3,44 Prozent der Kritikpunkte von organisatorischen Schwächen oder Mängeln einer Wohngruppe oder einer Station. Von den insgesamt elf Fällen war aus Sicht der Beschwerdekommision kein Kritikpunkt berechtigt.

### **Personalmangel / Personalwechsel**

Mit geäußelter Kritik bezüglich fehlenden Personals sowie dem Wechsel von Personal beschäftigte sich die Beschwerdekommision im Berichtszeitraum in elf Fällen. Die Anzahl stieg somit im Vergleich zum Vorjahr um vier Kritikpunkte. Von den elf beratenen Fällen wurde eine Kritik als begründet angesehen und eine Abhilfe wurde rasch geschaffen.

### **Verhalten von Mitpatientinnen, Mitpatienten, Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern**

Zwischen einzelnen Patientinnen/Patienten oder Bewohnerinnen/Bewohnern in den Kliniken und Heimen kam es im Berichtszeitraum zu Meinungsverschiedenheiten, Konfrontationen und/oder Streit. Die Betroffenen äußerten neunmal ihren Ärger und ihre Missstimmung gegenüber den Mitgliedern der Beschwerdekommision.

Die Kommissionsmitglieder konnten in vier Fällen die Verärgerung und den Unmut nachvollziehen. In einem Fall war es nicht möglich, die Situation durch eine Verlegung oder einen Umzug innerhalb der Station, der Wohngruppe beziehungsweise der Einrichtung zu entspannen.

### **Essen/Speisen**

Die Häufigkeit zu diesem Themenbereich reduzierte sich im Vergleich zum Vorjahr um sechs Punkte. In 2016 äußerten sich Patientinnen und Patienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohner fünfmal kritisch über Qualität oder Menge der angebotenen Speisen. In einem Fall konnte die Kritik nachvollzogen und umgehend für Abhilfe gesorgt werden.

### **Datenschutz und Akteneinsicht**

In vier Fällen wurde Kritik vorgebracht, die die Themenbereiche Datenschutz und Akteneinsicht betrafen. In einem Fall stellten die Kommissionsmitglieder fest, dass die Kritik begründet war. Es wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.

### **Verhalten von Betreuerin/Betreuer**

Viermal beschäftigen sich die Mitglieder der Beschwerdekommision in 2016 mit Kritik die rechtliche Vertreter betraf. Die Häufigkeit der Kritik erhöhte sich um einen Punkt im Vergleich zum Vorjahr. Von den Betroffenen wurden beispielsweise mangende Erreichbarkeit oder fehlendes Engagement der Betreuerinnen und Betreuer kritisiert.

### **Zusammenarbeit der Einrichtung mit Externen**

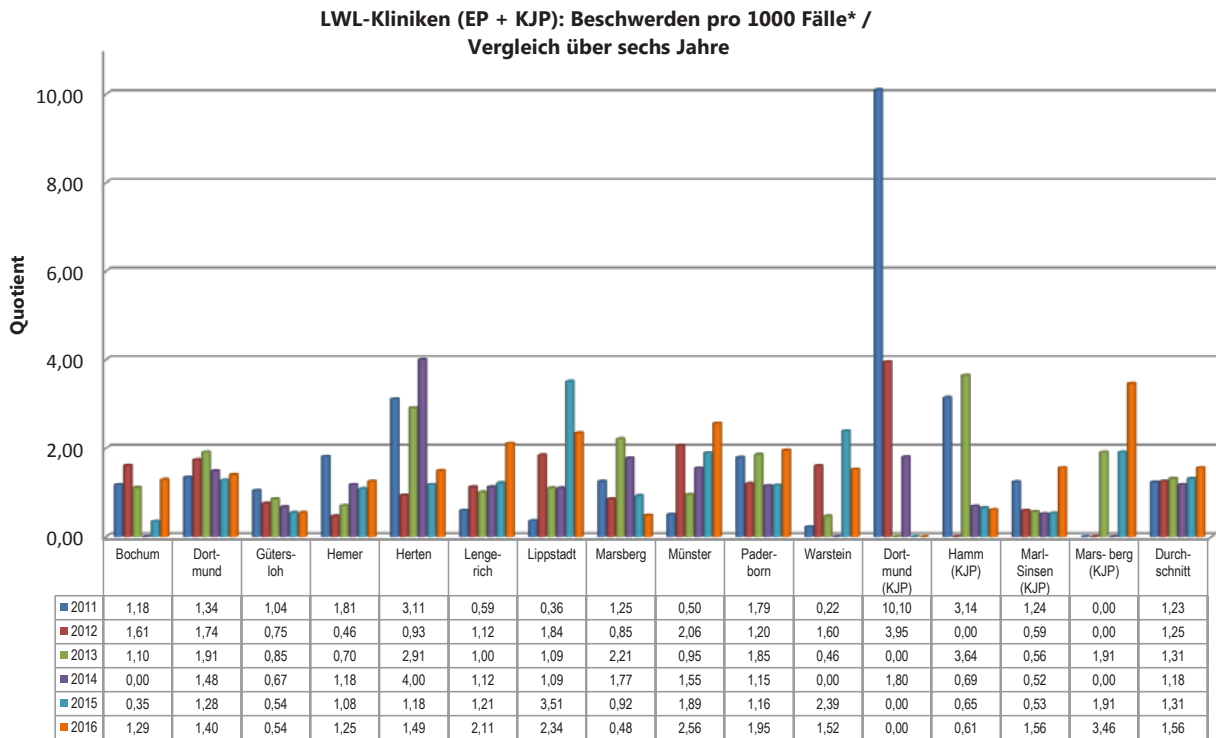
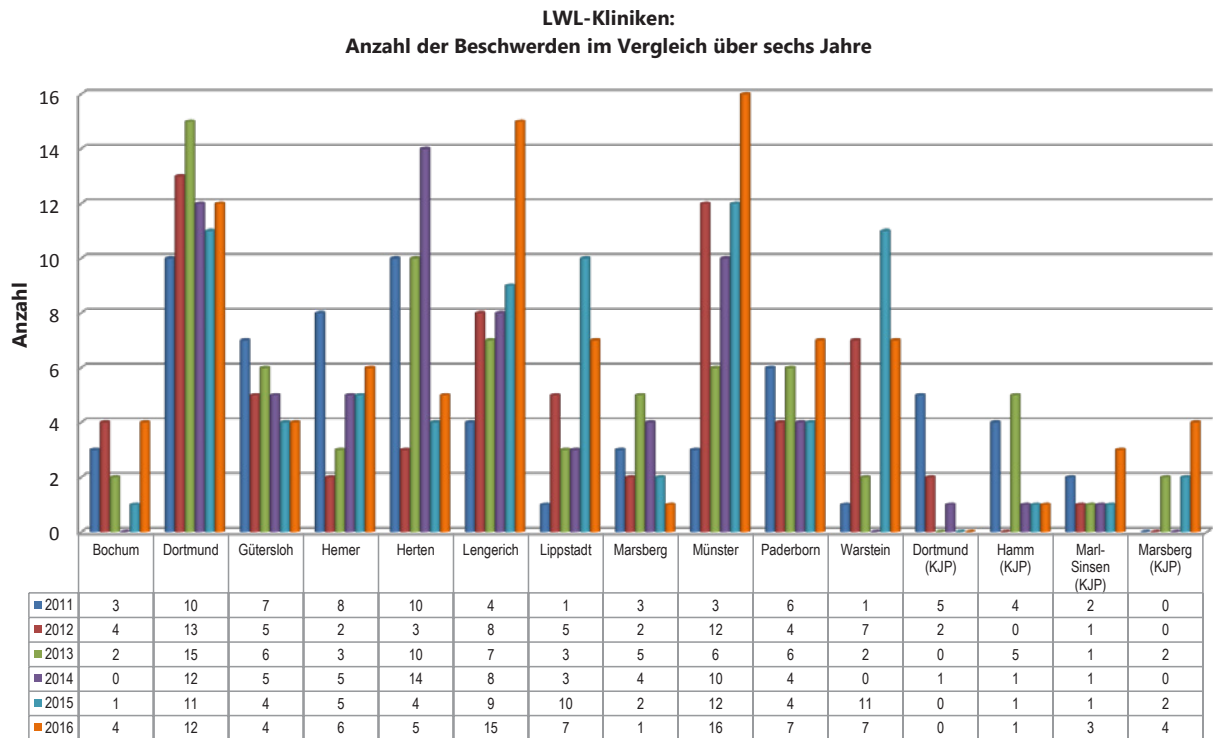
Die mangelnde Zusammenarbeit der Einrichtung mit Angehörigen, gesetzlichen Vertretern, anderen Institutionen beziehungsweise Einrichtungen oder einem niedergelassenen Arzt wurden viermal kritisiert. In zwei Fällen, wo die Zusammenarbeit der Einrichtung mit Externen aus Sicht der Beschwerdekommision zu beanstanden war, wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.

### **Qualifikation des Personals, Rauchen/Nichtrauchen, Lärmbelästigung**

Zweimal wurde Kritik vorgebracht, die den Themenbereich Qualifikation des Personals betrafen. Jeweils einmal beschäftigen sich die Kommissionsmitglieder mit der Kritik zu den Themenbereichen Lärmbelästigung sowie Rauchen/Nichtrauchen. Von den insgesamt vier Punkten war einzig die Kritik wegen einer Lärmbelästigung nachvollziehbar. Hier wurde für Abhilfe von der Einrichtung gesorgt.

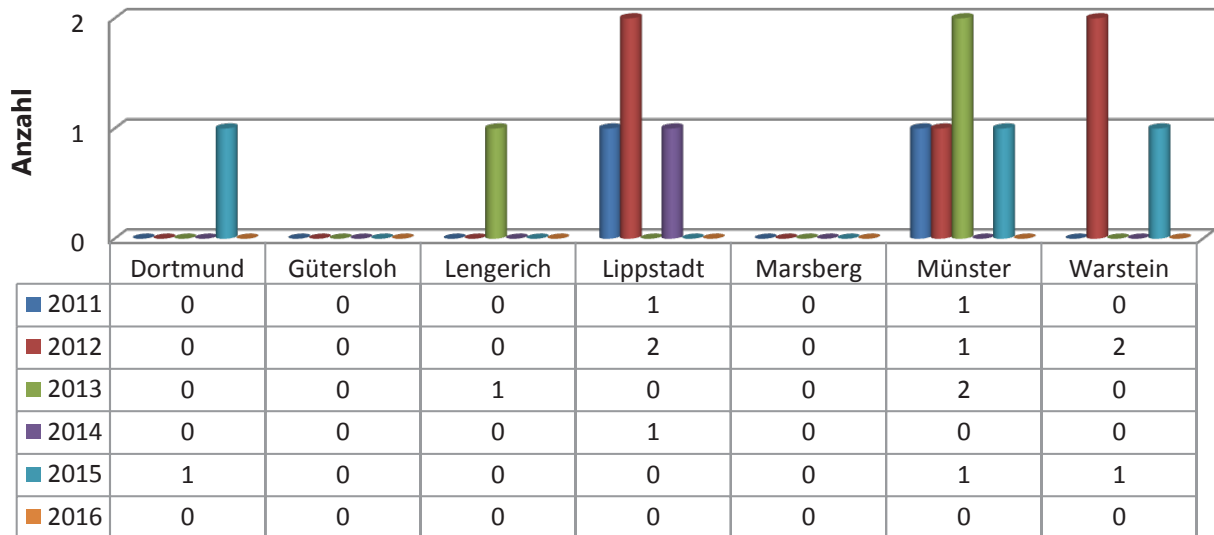
**5. Beschwerden im Jahr 2016**

**5.1 LWL-Kliniken im Vergleich**



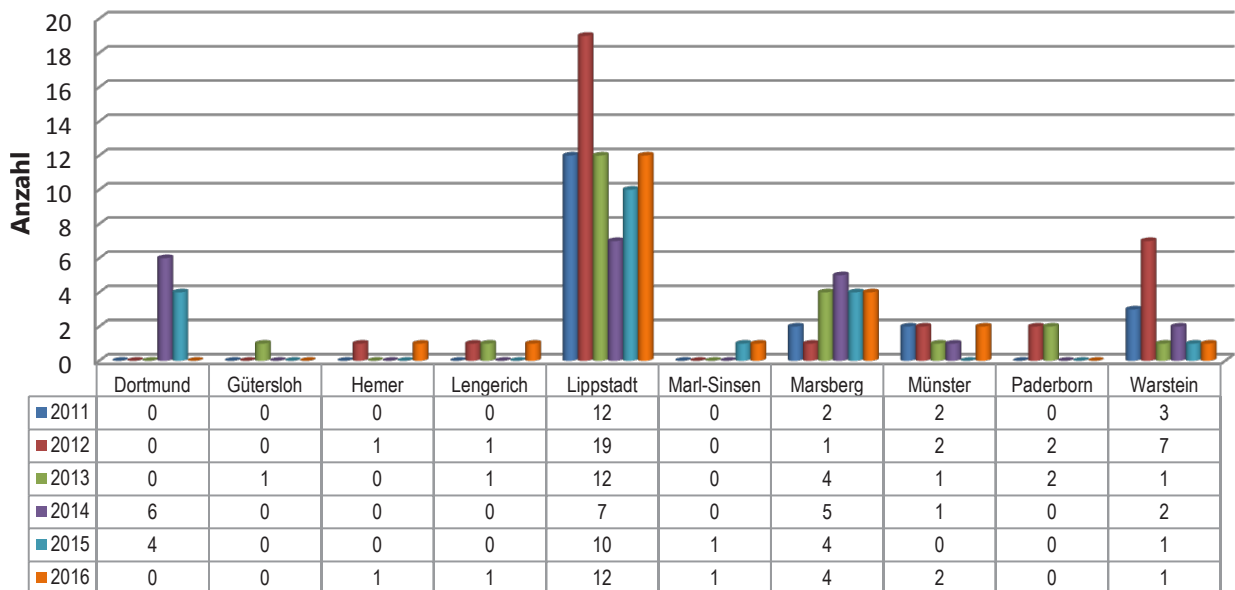
## 5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich

LWL-Pflegezentren:  
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre



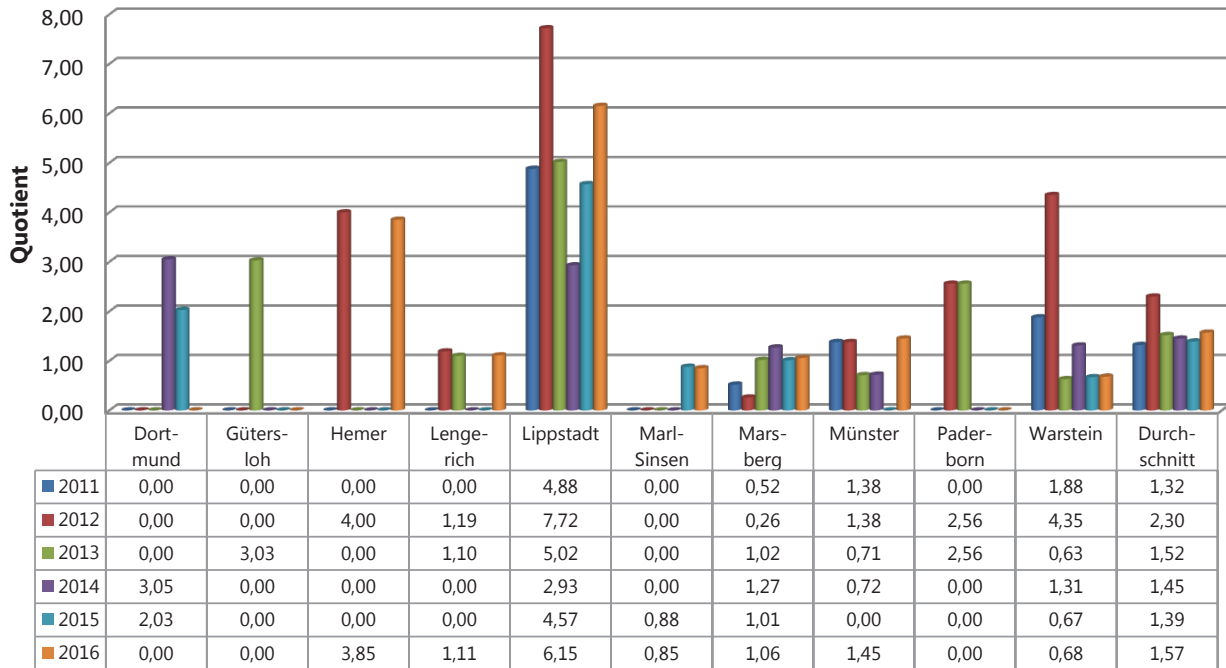
## 5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich

LWL-Wohnverbände:  
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre



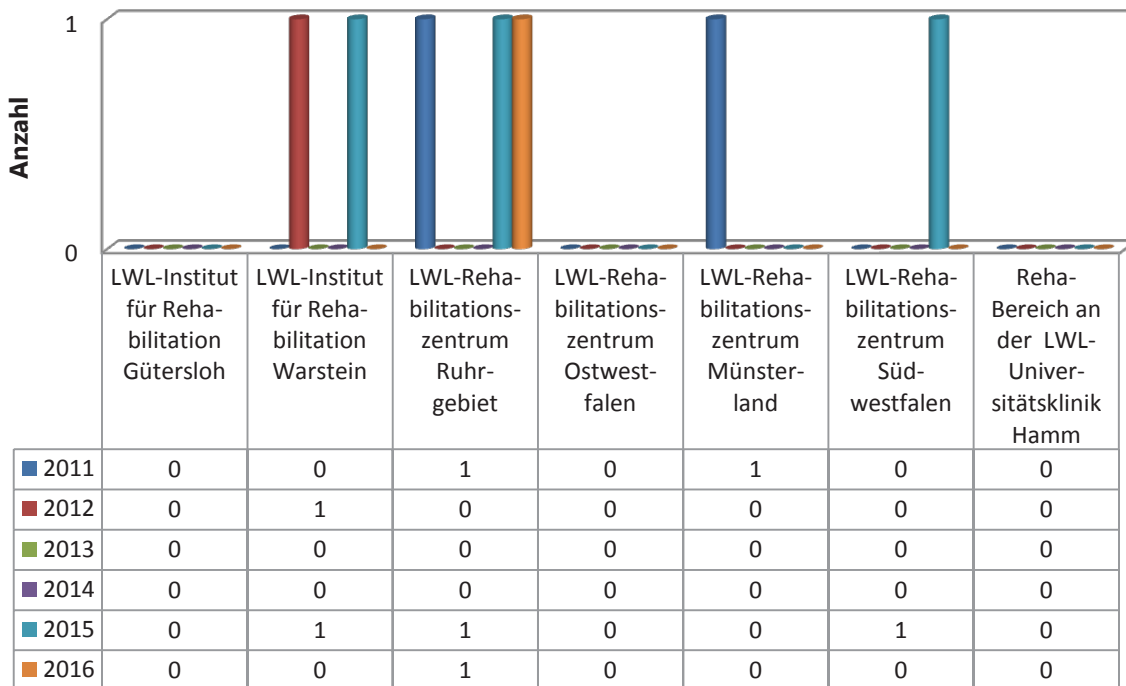


LWL-Wohnverbünde: Beschwerden pro 100 Plätze / Vergleich über sechs Jahre



5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich

Rehabilitation:  
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre



## 5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

### 5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>		
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>	
	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>
		<b>fehlende Schweigepflichtsentbindung</b>
Diagnose	1	
Entlassmanagement	1	
Kündigung des Behandlungs- bzw. Heimvertrages	2	
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	
Mangelnde Qualifikation des Personals	1	
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	1	
Medikation		1
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	
Therapieplan	1	
Verhalten von Ärztin /Arzt	2	2
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	
Verhalten von Psychologin/Psychologe	1	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. rechtlichen Vertreter/inne/n	1	
<b>Summe:</b>	<b>17</b>	<b>3</b>

Im Jahr 2016 wurden vier Beschwerden mit insgesamt 20 Kritikpunkten von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beraten.

In drei Fällen war eine Beurteilung der vorgebrachten Kritik allerdings nicht möglich, da im Verlauf der Bearbeitung der Beschwerde die Patientin beziehungsweise der Patient sich entschieden hatte, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Universitätsklinikums Bochum nicht von ihrer Schweigepflicht zu entbinden. In den anderen 17 Fällen erachteten die Kommissionsmitglieder nach eingehender Beratung die vorgebrachte Kritik als unbegründet.

**5.5.2 LWL-Klinik Dortmund**

<b>Anzahl der Beschwerden: 12</b>							
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>						
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>			
				<b>Aussage gegen Aussage</b>	<b>fehlende Schweigepflichts-entbindung</b>	<b>sachlich nicht ermittelbar</b>	<b>keine Zuständigkeit</b>
Aufnahmemanagement			1				
Ausstattung			2				
Behandlungsvereinbarung	1	1					
Diagnose							1
Finanzielle Angelegenheiten	1	1					
Hygiene und Reinigung	1	1	2				
Mangelnde Freizeitangebote			1				
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke			2				
Medikation			1				
Missachtung des Datenschutzes	1	1	1				
nicht ausreichende Pflege und Betreuung				1			
Organisation einer Station/Wohngruppe			3				
Personalmangel im ärztlichen Dienst			1				
Personalmangel im pflegerischen Dienst			1				
Personalwechsel im ärztlichen Dienst						1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes							2
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation			1				
Therapieangebote	1	1	2				
Therapieplan	1	1			1		
Verhalten der Einrichtungsleitung			1				
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	4				
Verhalten von Mitpatient/inn/en			1				
Verhalten von Verwaltungspersonal			1				
Verlegungsmanagement			1				
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung			1				
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen					1		
Lob/Dank allgemein: 1							
Verbesserungsvorschläge: 2							
<b>Summe:</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision eingehend mit der berechtigten Beschwerde einer Patientin der Abteilung Allgemeine Psychiatrie I der LWL-Klinik Dortmund.

Die Beschwerdeführerin hatte sich an den Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen gewandt und sich kritisch über das Verhalten eines Assistenzarztes

einer anderen Station der LWL-Klinik Dortmund geäußert. Sowohl durch das Verhalten als auch durch Äußerungen des Arztes fühlte sich die Beschwerdeführerin deutlich bedrängt und eingeschüchtert. Der Arzt hatte sich ohne Vorliegen einer ärztlichen Notwendigkeit der Patientin genähert und im weiteren Verlauf des Kontaktes völlig unkorrekt und unangemessen verhalten.

Im Verlauf der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass die Beschwerde der Patientin bereits der Betriebsleitung bekannt und der beschuldigte Mitarbeiter umgehend nach Kenntnisnahme der Vorwürfe und bis zur weiteren Aufklärung mit sofortiger Wirkung von allen seinen Aufgaben freigestellt worden war.

Die im Rahmen der anschließenden detaillierten Aufklärung und Aufarbeitung gewonnenen Erkenntnisse führten letztendlich dazu, dass das Beschäftigungsverhältnis zwischen dem ärztlichen Mitarbeiter und der LWL-Klinik Dortmund beendet wurde.

### 5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

Anzahl der Beschwerden: 4				
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar
				sachlich nicht ermittelbar
Aufnahmemanagement			1	
Besuch			1	
Entlassmanagement			1	
Fixierung			1	
Medikation			1	
Missachtung des Datenschutzes			1	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	1	1	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Sonstige einschränkende Maßnahmen			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en				1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

In der Abteilung Gerontopsychiatrie verließ eine Patientin trotz 1:1-Betreuung am Tag ihrer Aufnahme in einem unbeobachteten Augenblick die Station. Sie war mit Hilfe von Passanten nach Hause gelangt. Am nächsten Tag wurde sie auf Veranlassung des Betreuers auf eine geschützte Station gebracht.

**5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik**

<b>Anzahl der Beschwerden: 6</b>						
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>					
	<b>be- gründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>Abhilfe nicht möglich</b>	<b>unbe- gründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>	
					<b>fehlende Schweigepflichts- entbindung</b>	<b>keine Zu- ständig- keit</b>
Aufnahmemanagement					1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in					1	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	1			1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en	2	2		1		
Verhalten von Ärztin/Arzt				1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes						1
Organisation einer Station/Wohngruppe				2		
Lärmbelästigung	1	1		1		
Personalwechsel im pflegerischen Dienst				3		
Verhalten von Wohngruppen- bzw. Stationsleitung				2		
Personalmangel im pflegerischen Dienst				1		
Therapieangebote	1		1	1		
Ausstattung	1	1				
Personalmangel im therapeutischen Dienst				1		
Lob/Dank allgemein: 2						
<b>Summe:</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Eine ehemalige Patientin der Abteilung Psychiatrie und Psychotherapie wandte sich an die Mitglieder der Beschwerdekommision und äußerte ihre Kritik über das Verhalten der Service-Fachkräfte während der Erbringung ihrer Dienstleistungen für die sich auf der Depressionsstation aufhaltenden Wahlleistungspatientinnen und Wahlleistungspatienten.

Bemängelt wurde von der Beschwerdeführerin, dass die Service-Fachkräfte gegenüber den anwesenden Nichtwahlleistungspatientinnen und Nichtwahlleistungspatienten der Station selten allgemeine Höflichkeitsformen entgegenbrachten. Von der Beschwerdekommision wurden die kritischen Ausführungen der Beschwerdeführerin als berechtigt bewertet.

Die Kommissionsmitglieder begrüßten, dass die Betriebsleitung der Klinik die Kritik zum Anlass nahm, die Angehörigen des Service-Teams daran zu erinnern, sämtlichen Patientinnen und Patienten der LWL-Klinik Hemer adäquat zu begegnen.

**5.5 LWL-Klinik Herten**

<b>Anzahl der Beschwerden: 5</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>	<b>Rücknahme ohne Bearbeitung</b>
Besuch			1	
Entlassmanagement	1	1		
Hygiene und Reinigung	1	1		
Medikation				1
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1	
Zwangsmedikation			1	
<b>Summe:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

Die Tochter eines mehrfach in der Abteilung Gerontopsychiatrie stationär behandelten Patienten beklagte sich, dass bei der Entlassung ein neu verordnetes Medikament nicht mitgegeben worden war. Auch ein Rezept wurde nicht ausgehändigt. So musste die Tochter längere Fahrstrecken in Kauf nehmen, damit ihr Vater das Medikament im Heim erhielt. Aufgrund der kritischen Rückmeldung wurden die Handlungsabläufe bei Entlassungen optimiert.

### 5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

<b>Anzahl der Beschwerden: 15</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>
				<b>keine Zuständigkeit</b>
Ausgang			2	
Ausstattung	1	1		
Diagnose			2	
Entlassmanagement			1	
Finanzielle Angelegenheiten			1	
Fixierung			1	
Hygiene und Reinigung	1	1	1	
Isolierung			1	
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts		2		
Mangelnde Qualifikation des Personals			1	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	1	1	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				5
Sonstige einschränkende Maßnahmen			1	
Therapieangebote			1	
Therapieplan			3	
Verhalten vom Sozialdienst			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1	2	
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1	1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen	1	1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	1	2	
Lob/Dank allgemein: 1				
Verbesserungsvorschläge: 2				
<b>Summe:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>5</b>

Mehrere Angehörige einer ehemaligen Patientin der LWL-Klinik Lengerich wandten sich mit mehreren Kritikpunkten an die Beschwerdekommision. Der Ehemann und die Töchter der Patientin bemängelten unter anderem die pflegerische Versorgung und Betreuung ihrer Angehörigen während ihres Aufenthaltes auf einer gerontopsychiatrischen Station der LWL-Klinik. Von der Beschwerdekommision wurde die Kritik als berechtigt bewertet, da im Rahmen der Überprüfungen der Kritik unzureichende Angaben zu Maßnahmen bezüglich einer Dekubitusprophylaxe festgestellt wurden.

Gegenüber der Betriebsleitung der LWL-Klinik brachte die Beschwerdekommision ihre deutliche Erwartungshaltung hinsichtlich der Betreuung und Pflege von Patientinnen und Patienten zum Ausdruck.

### 5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

<b>Anzahl der Beschwerden: 7</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar keine Zuständigkeit</b>
Aufnahmemanagement			2	
Diagnose			1	
Entlassmanagement			3	
Hygiene und Reinigung	1	1		
Medikation			1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				1
Therapieangebote			1	
Therapieplan			2	
Verhalten des gesamten Teams			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1	
Verlegungsmanagement			1	
Verbesserungsvorschläge: 1				
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>1</b>

Die Mitglieder der Beschwerdekommision beschäftigten sich im Berichtszeitraum mit der Kritik eines Patienten, der sich auf einer geschützt geführten Station der Abteilung Suchtmedizin der LWL-Klinik Lippstadt aufhielt. Der Beschwerdeführer kritisierte das deutlich verschmutzte Fenster seines Patientenzimmers.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten die Kritik nachvollziehen. Das Fenster wurde umgehend nach Kenntnissnahme der Beschwerde gereinigt. Daneben wurde im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung in Erfahrung gebracht, dass die Leitung der LWL-Klinik Lippstadt die Pläne hinsichtlich der Unterhaltsreinigung aktualisieren und in diesem Zusammenhang die Reinigungsintervalle neu definieren wird. Die Ergebnisse der Maßnahmen werden die Kommissionsmitglieder weiter verfolgen.

### 5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>		
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>	
	<b>Rücknahme mit Bearbeitung</b>	<b>nicht entscheidbar keine Zuständigkeit</b>
Ausgang	1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes		1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	
<b>Summe:</b>	<b>2</b>	<b>1</b>



Insgesamt drei Kritikpunkte beinhaltete die Beschwerde, die im Berichtszeitraum von den Kommissionsmitgliedern beraten wurde. In einem Fall bestand keine Zuständigkeit der Kommission. Die zwei weiteren Kritikpunkte wurden im Verlauf der Bearbeitung von der beschwerdeführenden Person zurückgenommen.

### 5.5.9 LWL-Klinik Münster

<b>Anzahl der Beschwerden: 16</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>Abhilfe nicht möglich</b>	<b>unbegründet</b>
Aufnahmemanagement	1		1	
Ausgang				1
Ausstattung				1
Diagnose				2
Entlassmanagement				3
Finanzielle Angelegenheiten				3
Fixierung				2
Hygiene und Reinigung				1
Mangelnde Freizeitangebote				1
Medikation				1
Personalmangel im pflegerischen Dienst				1
Personalmangel im therapeutischen Dienst	1	1		
Sonstige bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1		
Sonstige einschränkende Maßnahmen				3
Therapieangebote	1	1		
Verhalten von Ärztin/Arzt				6
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n				1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n				1
<b>Summe:</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

Die räumlichen Gegebenheiten im Haus 26 und der Zustand des Raucherraums wurden zu Recht bemängelt. Durch den Bezug des Neubaus werden diese Mängel behoben werden können.

Mehrere Patientinnen aus der noch neuen Tagesklinik Spezielle Psychotherapie kritisierten gehäufte Therapieausfälle. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen waren innerhalb einer bestimmten Zeit in erheblichem Maße von grippalen Infekten betroffen. Nach gründlicher Reflexion gelang es dem Team, Dienst- und Urlaubsgestaltung erfolgreich zu optimieren.

**5.5.10 LWL-Klinik Paderborn**

<b>Anzahl der Beschwerden: 7</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>
				<b>keine Zuständigkeit</b>
Aufnahmemanagement			1	
Ausgang			1	
Ausstattung			1	
Besuch			1	
Diagnose			1	
Finanzielle Angelegenheiten	1	1	2	
Medikation			1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				2
Schadensersatz/Schmerzensgeld			1	
Therapieangebote			1	
Verhalten der Einrichtungsleitung			1	
Verhalten des gesamten Teams			2	
Verhalten von Ärztin/Arzt			4	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			2	
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n			1	
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n			1	
Verlegungsmanagement			2	
Verweigerung einer Akteneinsicht			1	
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>2</b>

Ein ehemaliger Patient der Abteilung Suchtmedizin der LWL-Klinik Paderborn wandte sich an die Beschwerdekommision und berichtete, dass er zum wiederholten Mal in der Klinik behandelt wurde. Während seines aktuellen Aufenthaltes hatte sich der Beschwerdeführer für eine Wahlleistung entschieden und acht Tage ein Einzelzimmer in Anspruch genommen. Die ihm in Rechnung gestellte Summe konnte er nicht in einer Summe begleichen.

Der Beschwerdeführer und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Klinik Paderborn konnten sich grundsätzlich auf eine Ratenzahlung verständigen, jedoch bestanden unterschiedliche Vorstellungen hinsichtlich der Höhe der einzelnen Raten.

Im Verlauf der Sachverhaltsaufklärung konnte zwischen dem Beschwerdeführer und der LWL-Klinik Paderborn vermittelt und eine für beide Seiten akzeptable Lösung gefunden werden.

### 5.5.11 LWL-Klinik Warstein

<b>Anzahl der Beschwerden: 7</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar
				keine Zuständigkeit
Aufnahmemanagement			1	
Ausgang			2	
Diagnose			2	
Fixierung			1	
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1		
Medikation			1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				1
Sonstige einschränkende Maßnahmen			4	
Therapieplan			2	
Verhalten von Ärztin/Arzt			2	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			2	
Verlegungsmanagement			1	
Lob/Dank allgemein: 1				
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

Der Vater eines ehemaligen Patienten der LWL-Tagesklinik Warstein wandte sich im Auftrag seines Sohnes an die Kommission und beschwerte sich über die Verzögerung bei der Erstellung sowie Zusendung des Entlassberichts durch die LWL-Tagesklinik an den Hausarzt sowie den behandelnden Psychiater seines Sohnes.

Obgleich der Patient zum Entlassungszeitpunkt eine Kurzinformation mit der Angabe des Behandlungszeitraums, den Diagnosen und der Medikationsübersicht persönlich ausgehändigt bekommen hatte, konnten die Kommissionsmitglieder die Kritik nachvollziehen. Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass im Verlauf der Behandlung des Patienten der Kreis der Adressaten in der Schweigepflichtsentbindung um den Hausarzt und den Psychiater des Patienten erweitert, diese Erweiterung jedoch intern nicht ausdrücklich weiter kommuniziert worden war.

Nach dem Eingang der Beschwerde wurde umgehend die Absendung des Arztbriefes an die genannten Adressaten veranlasst. Die Leitung der LWL-Tagesklinik nahm die Beschwerde ferner zum Anlass, einen Standard zu beschreiben, um zukünftig vergleichbare Sachverhalte möglichst ausschließen zu können.

## 5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

### 5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik

Beschwerden bezüglich der LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik, gingen in 2016 nicht ein.

### 5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Während des Berichtszeitraumes wandte sich der Vater einer ehemaligen Patientin der Klinik an die Beschwerdekommision und beschwerte sich über die zeitliche Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung des Entlassungsberichtes durch die Klinik.

Sowohl die Eltern als auch die nachbehandelnden Ärzte beziehungsweise Psychologen hätten sich bereits seit mehreren Monaten um die Zusendung des Entlassungsberichtes bemüht. Die Kritik war aus Sicht der Beschwerdekommisionsmitglieder berechtigt.

Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass der ausführliche Bericht mit Verzögerung diktiert, jedoch nicht an alle von den Eltern gewünschte Adressaten verschickt worden war. Dies wurde umgehend nach Einholung der notwendigen Einverständniserklärung nachgeholt. Die Ärztliche Direktion führte anlässlich der Kritik mit dem verantwortlichen Mitarbeiter ein eingehendes Gespräch.

### 5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

<b>Anzahl der Beschwerden: 3</b>			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Finanzielle Angelegenheiten	1	1	
Entlassmanagement			1
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1	
Therapieplan	1	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1	1	
<b>Summe:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Der Vater eines 17-jährigen Patienten berichtete, dass er die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Klinik geplanten Belastungserprobungen seines Sohnes im häuslichen Umfeld anlässlich der bevorstehenden Feiertage (Weihnachten/Jahreswechsel) sowie einem Wochenende begrüße. Der Angehörige kritisierte jedoch, dass er in einem Fall seinen Sohn an einem Abend zurück zur Klinik bringen solle, um ihn am nächsten Morgen wieder abholen zu können.

Anlässlich der Nachricht wurde Rücksprache mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Behandlungsteams gehalten und es konnte eine zufriedenstellende Regelung getroffen werden.

#### **5.6.4 LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie)**

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>			
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>		
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>
Verhalten von Psychologin/Psychologe	1	1	5
Organisation einer Station/Wohngruppe			1
Therapieplan			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			2
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1
Verhalten von Verwaltungspersonal			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1
Verbesserungsvorschläge: 1			
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

Die Mitglieder der Beschwerdekommision beschäftigten sich im Berichtszeitraum mit der Beschwerde der Eltern einer Patientin mit einer bipolaren Störung. Die Eltern der Jugendlichen kritisierten, dass sie nicht vom Psychologen ihrer Tochter informiert wurden, als diese sich eine Brandverletzung zugezogen hatte.

Im Verlauf der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass sich der Therapeut im Konflikt zwischen der Schweigepflicht der Patientin und der Informationspflicht gegenüber den Eltern befunden hatte. Da der Patientin die Schweigepflicht besonders gegenüber ihren Eltern besonders wichtig war, entschied sich der Mitarbeiter, die Schweigepflicht im Sinne der Patientin zu wahren und gab die Information nicht weiter.

Anlässlich der Beschwerde wurde dieses Vorgehen intern mit dem Therapeuten besprochen und hinterfragt. Den Eltern wurde mitgeteilt, dass zukünftig in vergleichbaren Fällen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Klinik anders vorgehen werden.

#### **5.7 LWL-Pflegezentren**

Aus den LWL-Pflegezentren in Dortmund, Gütersloh, Lengerich, Lippstadt, Marsberg, Münster und Warstein wurden im Berichtszeitraum keine Beschwerden beraten.

## 5.8 LWL-Wohnverbände

### 5.8.1 LWL-Wohnverbund Hemer

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>	
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>
	<b>nicht entscheidbar</b>
	<b>Keine Zuständigkeit</b>
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1
Verbesserungsvorschläge: 1	
<b>Summe:</b>	<b>1</b>

Für die Mitglieder der Beschwerdekommision war eine abschließende Beurteilung der Beschwerde einer Bewohnerin des LWL-Wohnverbundes nicht möglich, da es sich bei den von der Beschwerdeführerin kritisierten Personen nicht um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes Hemer handelte.

Zum Zeitpunkt der Beschwerdeformulierung befand sich die Bewohnerin auf der Suche nach einer eigenen Wohnung. Sie war irritiert, dass eine von ihr bevorzugte Anmietung einer Wohnung im Personalwohnheim der LWL-Klinik Hemer nicht möglich war. Die Anregung der Beschwerdeführerin, der Eigentümer des Personalwohnheimes möge die Zielgruppe potentieller Mieter überdenken, wurde kommuniziert.

### 5.8.2 LWL-Wohnverbund Lengerich

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>	
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>
	<b>unbegründet</b>
Mangelnde Freizeitangebote	1
Sonst. Personalmangel	1
Therapieangebote	1
<b>Summe:</b>	<b>3</b>

Die im Berichtszeitraum von der Beschwerdekommision beratene Beschwerde bezüglich des LWL-Wohnverbundes Lengerich beinhaltete insgesamt drei Kritikpunkte.

Nachdem die Einrichtungsleitung zur Beschwerde die kritisierten Sachverhalte schlüssig erläutern konnte, wurden sämtliche Kritikpunkte von den Kommissionsmitgliedern als unbegründet bewertet.

### 5.8.3 LWL-Wohnverbund Lippstadt

<b>Anzahl der Beschwerden: 12</b>						
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>					
	<b>be- gründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>Abhilfe nicht möglich</b>	<b>unbe- gründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>	
					<b>sachlich nicht ermittelbar</b>	<b>keine Zu- ständigkeit</b>
Finanzielle Angelegenheiten				2		
Kontrollmaßnahmen				2		
Medikation				2		
nicht ausreichende Pflege und Betreuung				1		
Organisation einer Station/Wohngruppe				2		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes						2
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation				2		
Sonstige einschränkende Maßnahmen				3		
Umzugsmanagement				1		
Verhalten der Wohngruppen- bzw. Stationsleitung				1		
Verhalten des gesamten Teams				5		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1		1		
Verhalten von Mitbewohner/inne/n	2	1	1			
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n					1	
Verlegungsmanagement				1		
<b>Summe:</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Die Mitglieder der Beschwerdekommision beschäftigten sich im Berichtszeitraum mit der Beschwerde von mehreren Bewohnerinnen und Bewohnern, die sich kritisch über das Verhalten eines Mitbewohners geäußert hatten.

Die Beschwerde wurde dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen von einem Mitglied des Heimbeirates des LWL-Wohnverbundes Lippstadt telefonisch vorgetragen. Es wurde in Erfahrung gebracht, dass es sich bei dem Bewohner um einen chronisch kranken Menschen mit schwersten Verhaltensauffälligkeiten handelte. Den Kommissionsmitgliedern war es sehr bewusst, dass es für die Beschwerdeführerinnen oder Beschwerdeführer nicht einfach war, täglich die äußerst herausfordernden Verhaltensweisen des Mitbewohners zu akzeptieren beziehungsweise zu dulden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes Lippstadt sowie der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen führten wiederholt eingehende Gespräche mit den Beschwerdeführenden, um diese zu entlasten. Für das aufgebrachte Verständnis, ihre Geduld und Toleranz dankten die Mitglieder der Beschwerdekommision den Bewohnerinnen und Bewohnern schriftlich.

**5.8.4 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen**

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
Ausgang	1
Rauchen/Nicht rauchen	1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1
<b>Summe:</b>	<b>3</b>

Aus dem LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen lagen für den Berichtszeitraum keine begründeten Kritikpunkte vor.

**5.8.5 LWL-Wohnverbund Marsberg**

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>					
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar	
				Aussage gegen Aussage	keine Zuständigkeit
Finanzielle Angelegenheiten			1		
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke			1		
Medikation					1
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes			1		1
Therapieplan			1		
Umzugsmanagement			1		
Verhalten des gesamten Teams			1		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1		
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n				1	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und rechtlichen Vertreter/inne/n	1	1			
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Im Rahmen der Bearbeitung einer Beschwerde eines Bewohners wurde in Erfahrung gebracht, dass von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes eine Unsicherheit bezüglich der finanziellen Situation des Beschwerdeführers existierte.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung konnten trotz intensiver Bemühungen kaum Kontakt mit der rechtlichen Betreuerin herstellen. Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung fand eine ausführliche Aussprache unter Teilnahme des Bewohners, der rechtlichen Vertreterin, Mitarbeiterinnen des Wohnverbundes sowie Mitarbeitern der LWL-Abteilung statt. Hierbei konnten Missverständnisse und Irritationen ausgeräumt werden.



Ein regelmäßiger telefonischer Austausch zwischen der rechtlichen Vertreterin des Bewohners und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des LWL-Wohnverbundes wurde vereinbart.

### 5.8.6 LWL-Wohnverbund Münster

<b>Anzahl der Beschwerden: 2</b>			
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>		
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>
Sonst. Personalwechsel			1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1	
Verhalten der Einrichtungsleitung			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

In mehreren Wohngruppen bestand im Berichtszeitraum vorübergehend das Problem der mangelhaften Temperaturregulierung des Wassers. Nach gründlicher Recherche zur Ursache wurden neue Thermostat-Einsätze und Rückschlagklappen eingebaut und alle Armaturen repariert.

### 5.8.7 LWL-Wohnverbund Warstein

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>		
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>	
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	1	1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Eine Bewohnerin und zwei Bewohner einer Wohngruppe für Menschen mit einer Suchterkrankung wandten sich gemeinsam an die Beschwerdekommision und kritisierten die Qualität unterschiedlicher Lebensmittel, die von der Küche für die Bewohnergemeinschaft geliefert wurde. Bemängelt wurden beispielsweise die Konsistenz verschiedener Brotwaren oder der Garzustand von Kartoffeln.

Von der Kommission wurde die Beschwerde als berechtigt bewertet. Von Seiten der Einrichtung wurde die Beschwerde zum Anlass genommen, die bereits vor der Kenntnisnahme der Beschwerde beabsichtigten Veränderungs- und Optimierungsmaßnahmen bezüglich der Versorgungsqualität nachhaltig umzusetzen.

### 5.8.8 Übrige LWL-Wohnverbände

Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden im Berichtszeitraum 2016 aus dem LWL-Wohnverbund Dortmund, dem LWL-Wohnverbund Gütersloh und dem LWL-Wohnverbund Paderborn keine Beschwerden beraten.

### 5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken

#### 5.9.1 LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1	1	
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Rehabilitand des LWL-Rehabilitationszentrums Ruhrgebiet an die Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über eine nicht optimale Zusammenarbeit und Kommunikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter innerhalb der Einrichtung zu seinen Ungunsten. Der Beschwerdeführer berichtete, dass er aufgrund der Einnahme eines Antidepressivums deutlich zugenommen habe. Auf die in diesem Kontext von ihm erbetene Verordnung einer Ernährungsberatung sowie Diätberatung warte er bereits seit längerer Zeit. Die Kritik konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehen.

Die Recherchen zur Kritik ergaben, dass es im Verlauf der Rehabilitation tatsächlich zu einer Verzögerung der Weitergabe von Informationen gekommen war. Dies wurde ausdrücklich bedauert und umgehend wurde Abhilfe geschaffen. Die Einrichtung nahm die Beschwerde ferner zum Anlass, den Sachverhalt ausführlich in einer internen Arbeitsgruppe zu reflektieren, um Verbesserungspotentiale hinsichtlich der Kommunikationsprozesse zu erkennen.

#### 5.9.2 Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken

In 2016 wurden keine Beschwerden aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (*Hans Peter Kitzig Institut*), dem LWL-Institut für Rehabilitation Warstein, dem LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland, dem LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (*Bernhard-Salzmann-Klinik*), dem LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (*Stillenberg Warstein*) und dem Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beraten.

### 6. Ausblick

Seit der Psychiatrie-Enquete, die 1975 in ihrem Bericht eine Vielzahl von schweren Mängeln und gravierenden Menschenrechtsverletzungen in der medizinischen Versorgung psychisch kranker Menschen in Deutschland feststellte, hat sich die Situation in den psychiatrischen Einrichtungen erheblich gebessert.

So ist es in weiten Teilen gelungen, die psychiatrische Versorgung umzustrukturieren. Die Methoden zur Behandlung der verschiedenen Krankheitsbilder sind schonender, die Behandlungsdauer hat sich deutlich verkürzt und die Rechte der Patientinnen und Patienten sowie der Bewohnerinnen und Bewohner werden stärker in den Fokus gestellt und beachtet. Dessen ungeachtet benötigen Menschen mit psychischen Erkrankungen oder Behinderungen auch weiterhin im Konfliktfall Hilfe und Unterstützung bei der Wahrung und Durchsetzung ihrer Rechte, da diese aufgrund ihrer psychischen Erkrankungen oder Behinderungen und einer daraus resultierenden Verletzlichkeit häufiger als somatisch erkrankte Menschen weniger stark in der Lage sind, ihre Interessen und Bedürfnisse angemessen zu vertreten.

Die Möglichkeit, sich an die unabhängige Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe wenden zu können, erfüllt für die Patientinnen und Patienten sowie die Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen ein menschenrechtliches Anliegen im Kontext der UN-Behindertenrechtskonvention und stellt zudem ein wichtiges Qualitätsmerkmal für sämtlich Beteiligte des Hilfesystems dar. Dem Gedanken des Qualitätsmanagements folgend kann

festgestellt werden, dass sich die Strukturqualität in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen verbessert hat. Unter Bezugnahme der in 2016 den Mitgliedern der Beschwerdekommision vorgetragenen Beschwerden ist durchaus die Frage erlaubt, ob diese Optimierung ebenso für den Bereich der Prozessqualität eine Gültigkeit hat. Was hat sich zwischen den einzelnen Berufsgruppen ereignet und in welchem Maß haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dialogische Aspekte verinnerlicht und wie erleben die anderen Beteiligten des Behandlungs- beziehungsweise Betreuungsprozesses ihre Rolle und die Qualität der Kommunikation und Zusammenarbeit?

Im Berichtszeitraum war das erlebte Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der häufigste Anlass für die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer, sich mit ihrer Kritik an die Kommissionsmitglieder zu wenden. Häufig fühlten sich die betroffenen Personen von den Mitarbeitern/innen der Einrichtung nicht richtig verstanden, nicht ernst genommen, autoritär oder anmaßend behandelt. Unter Berücksichtigung dieser Gegebenheit begrüßen die Mitglieder der Beschwerdekommision die aktuellen Überlegungen und Bestrebung des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen bezüglich des Einsatzes oder der Einbeziehung therapiefahrener Patientinnen und Patienten in der Behandlung und Begleitung anderer Patientinnen und Patienten.

Den Genesungsbegleiterinnen und Genesungsbegleitern, häufig als EX-IN'ler/innen bezeichnet, ist es aufgrund ihres eigenen Erfahrungshintergrundes durchaus möglich,

zwischen den Patienten/innen, den Mitarbeiterinnen und den Mitarbeitern/innen der Einrichtung als Vermittler und/oder Übersetzer zu fungieren. So besteht vielleicht eher die Möglichkeit, eine gemeinsame Grundlage und Sprache zwischen den Beteiligten herzustellen, Missverständnisse, Irrtümer und Fehleinschätzungen auszuräumen und eine von beiden Seiten von Empathie und Akzeptanz getragene Beziehung einzugehen.

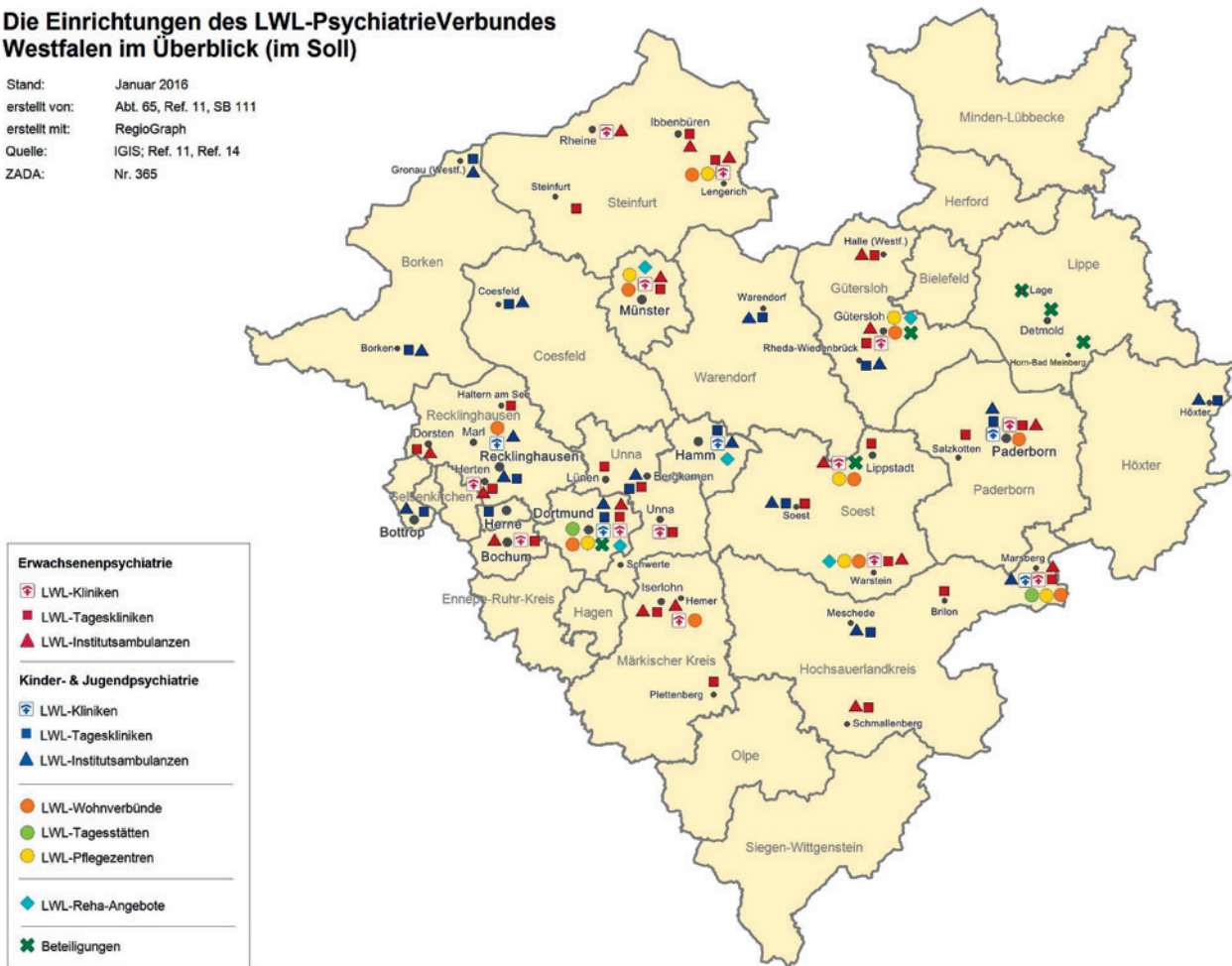
Vor der Implementierung von Genesungsbegleiterinnen und Genesungsbegleitern in den psychiatrischen Einrichtungen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe ist eine intensive Diskussion verschiedener Themen sowie die Beantwortung von Fragestellungen bezüglich existierender Befürchtungen, Wi-

derständen, den Grenzen der Arbeit sowie einer eindeutigen Bestimmung der Aufgabenfelder und strukturellen Anforderungen von besonderer Bedeutung. Die Ergebnisse des aktuellen Forschungsprojektes: „Einsatz von ausgebildeten GenesungsbegleiterInnen in psychiatrischen Akutkrankenhäusern – Implementierung und klinisch ethische Evaluation“ des LWL-Forschungsinstituts für Seelische Gesundheit (Bochum) werden hierzu gewiss wichtige Beiträge leisten.

Die Beschwerdekommision wird sich auch künftig für eine gute Versorgung, Behandlung und Betreuung und Pflege von Menschen mit einer psychischen Erkrankung oder Behinderung einsetzen.

## Die Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen im Überblick (im Soll)

Stand: Januar 2016  
 erstellt von: Abt. 65, Ref. 11, SB 111  
 erstellt mit: RegioGraph  
 Quelle: IGIS; Ref. 11, Ref. 14  
 ZADA: Nr. 365



In der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen stehen Ihnen eine direkte Ansprechpartnerin und ein direkter Ansprechpartner zur Verfügung:

### **Mechtild Stöber**

Dipl.-Sozialarbeiterin  
 Krankenschwester  
 Telefon: 0251 591-3862  
 E-Mail: mechtild.stoerber@lwl.org

### **Heiko Winnemöller M.A.**

Dipl.-Sozialwirt (FH)  
 Dipl.-Sozialarbeiter  
 Telefon: 0251 591-6806  
 E-Mail: heiko.winnemoeller@lwl.org

Telefax: 0251 591-6595

Hösterplatz 2  
 48147 Münster